ANNUAL REPORT TO PARLIAMENT

President
of the Treasury Board

Présidente
du Conseil du Trésor

Annual Report on Official Languages

2001–02

Canada

103-02406/

ANNUAL REPORT TO PARLIAMENT

Annual Report on Official Languages

2001–02

Also available in alternative formats

Published by the
Treasury Board of Canada Secretariat

© Her Majesty the Queen in Right of Canada,
represented by the President of the Treasury Board, 2002

Catalogue No BT 23-1/2002
ISBN 0-662-67025-6

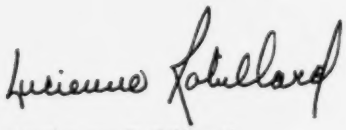
This publication is available at the following addresses:
www.tbs-sct.gc.ca
publiservice.tbs-sct.gc.ca

SPEAKER OF THE SENATE

Dear Mr. Speaker:

Pursuant to section 48 of the *Official Languages Act*, I hereby submit to Parliament, through your good offices, the fourteenth annual report of the President of the Treasury Board covering the 2001–02 fiscal year.

Yours sincerely,



Lucienne Robillard
President of the Treasury Board

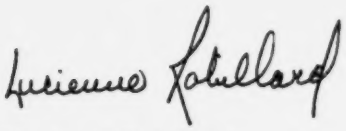
December 2002

SPEAKER OF THE HOUSE OF COMMONS

Dear Mr. Speaker:

Pursuant to section 48 of the *Official Languages Act*, I hereby submit to Parliament, through your good offices, the fourteenth annual report of the President of the Treasury Board covering the 2001–02 fiscal year.

Yours sincerely,



Lucienne Robillard
President of the Treasury Board

December 2002

TABLE OF CONTENTS

Letter to the Speaker of the Senate i

Letter to the Speaker of the House of Commons iii

I. Renewal is Underway 1

II. A Leadership Issue 6

III. High-Quality Services for the Public 11

IV. An Exemplary Workplace 14

V. A Public Service That Reflects Canadian Society 17

VI. Integrated Management of Official Languages 19

VII. Specifically Targeted Awareness Activities 21

VIII. The Communities – Building for the Future 23

IX. It's Only the Beginning! 25

Statistical Appendix 27

Mr. Speaker:

It is my pleasure to present this fourteenth annual report on official languages, for the 2001–02 fiscal year.

In last year's report, I expressed my thoughts on the renewal of the Official Languages Program. I observed that, despite the major achievements in the area of bilingualism since the *Official Languages Act* (the *Act*) came into force, our objectives have not been fully achieved. I spoke at that time of the need to review the Program and to identify the cultural and systemic barriers to the use of both official languages in the Public Service. I also indicated that the renewal then commencing would include a number of key components, such as a study on the perceptions and attitudes of public service employees toward official languages, a renewal of policies, greater use of French in the workplace, an increase in the number of bilingual employees, and better representation of the two linguistic groups within the Public Service.

In this report, I outline the progress achieved by the Treasury Board of Canada Secretariat in 2001–02 in co-operation with the institutions subject to the *Act*[1] and with the support of the official languages champions. I also report on partnerships and the desired spill-over effect of measures taken by all stakeholders. Renewal will clearly not occur in a vacuum; it is the business of everyone concerned. We are on the right track, and I have every hope that the action plan to renew the official languages policy, which the government will be tabling in 2003, will produce concrete results.

I. Renewal is Underway

All departments and agencies share the same objective: to produce results for all Canadians.[2] Achieving this objective will require, among other things, a Public Service that is a model of linguistic duality, a Public Service consistent with our vision of Canada.

Based on the review I present in this report, I can say that renewal is underway. The initiatives achieved to date and those that will follow in the years to come will lead us toward an administrative reform of the Program and a lasting change in attitudes and behaviours with regard to bilingualism. I am resolved to ensure that official languages

1. Not all those institutions are part of the Public Service of Canada. Crown and privatized corporations such as Air Canada are separate entities.
2. For more information, see the Treasury Board of Canada Secretariat publication entitled *Results for Canadians: A Management Framework for the Government of Canada*, 2000.

occupy their rightful place in both the Public Service and in Canadian society. All authorities must be more accountable, and there must be increased partnership and networking, with the emphasis on innovation and excellence. We must also reinforce the linguistic capability of government employees, and increase the Program's mentoring functions.

The Public Service has evolved over the years, but current human resources management practices restrict the government's ability to attract and retain the talents we need. Significant changes must be made, and that will inevitably affect official languages. The budget cuts of the 1990s, growing demand and the range of services have resulted in a certain stagnation, and in some instances even decline. The government is aware of the situation, and that is why it has decided to take action. The culture of the Public Service must be rethought and a climate of trust and respect must be established with our managers, employees, bargaining agents and partners in the public sector.

The government has made a commitment to maintain a professional, non-partisan, representative and bilingual Public Service that provides Canadians with services of the highest quality. It was from this perspective that, in April 2001, the Prime Minister announced the reform of human resources management in the Public Service of Canada, for which he assigned responsibility to me, as President of the Treasury Board.

The government is firmly convinced of the importance of giving managers greater responsibility, particularly for staffing and learning. I want to realize the government's commitments, which are also my own, so that the Public Service of Canada achieves its full potential and produces the results citizens expect: affordable services of high quality in the official language of their choice.

Commitment to quality services has led to changes in our way of doing things. Responding to the demands expressed by Canadians, the government has undertaken various initiatives to modernize services, such as the Canada Site, Government On-Line and the 1 800 O-Canada line.

- The Canada Site is a gold mine of information on government programs and services. The user-friendly, easy-to-navigate site, with its extensive gateways and available information and services, has earned international recognition for Canada. Among other things, the site contains the Burolis data base, the official inventory of all the bilingual and unilingual offices and service points. Over the past year, the Secretariat modified the Burolis search engine to make research easier.

- Government On-Line is another major initiative designed to provide the most used government services on the Internet in both official languages. As a result of achievements to date, Canada is now recognized as a world leader in this area.
- Through the Service Canada access points and the 1 800 O-Canada line, Canadians receive personalized help and can quickly obtain information on more than 1,000 federal programs and services. First introduced as a pilot project under the Secretariat's co-ordination, the initiative has been a major success. All the access points selected at the end of the pilot project met official languages requirements. Seventeen full-service centres have been designated bilingual and have been added to the services already in place. With the pilot project stage completed, management of the centres has been transferred to Human Resources Development Canada and management of the 1-800 line to Communication Canada.

Canadians want on-line services

77 per cent of Canadians think that the Internet will improve how they receive services from the Government of Canada.

73 per cent believe that putting services and information on-line is a good use of tax dollars.

78 per cent believe that GOL makes the government more innovative.

77 per cent believe that GOL will improve how Canadians interact with the government.

Source: Listening to Canadians, 2001, EKOS

On-line communications with Canadians can sometimes be problematic, particularly with regard to the quality of French on the Internet. Some institutions have taken effective steps toward ensuring the linguistic quality of their intranet and Internet sites, or have embraced this new means of communication to better inform their employees on issues in official languages and related matters.

- At Atomic Energy of Canada Limited, a user group responsible for site content and maintenance is ensuring that published documents are made available in both official languages simultaneously and that communications are of equivalent quality in both languages.
- To support its virtual community, the National Research Council Canada has established a working group whose mandate is to propose short- and long-term strategies for producing bilingual tools and providing training on important issues such as improving French on the sites. The Council's tool box has stimulated keen interest among users.
- The Communications Security Establishment has formed a Web steering committee, which manages bilingualism and official languages policy interpretation issues.

These improvements will help ensure the quality of services provided in both official languages, but that is not enough. We must all work together to find sound solutions for securing linguistic duality to our fundamental values of respect and inclusiveness so that they form an integral part of the culture of our institutions.

In 2001–02, the Clerk of the Privy Council, Secretary to the Cabinet and Head of the Public Service made official languages one of the five priorities deserving more sustained attention from deputy heads. This measure will have an impact at all reporting levels.

In April 2001, the Commissioner of Official Languages tabled her *National Report on Service to the Public in English and French: Time for a Change in Culture*. After reading her report, I also concluded that the delivery of services to the public in offices required to provide bilingual services must improve. Canadians must be able to communicate with the government, where services are required, in English or in French, in their preferred official language. The language rights of public servants in regions designated bilingual for the purposes of language of work must also be respected.[3] A change in culture is clearly necessary and the government will be called upon to exercise leadership in this regard. We are ready; the challenge has been raised.

As a result of the measures we will put forward in response to the findings of the study entitled *Attitudes Towards the Use of Both Official Languages Within the Public Service of Canada*, which was conducted in 2001–02, I am confident we will be able to advance the use of both official languages. Canadians expect nothing less from their government.

In the wake of its administrative reform, the Treasury Board has undertaken to consolidate and simplify its policies, including those on official languages,[4] to reflect, in particular, technological progress and the modernization of human resources management. Official languages policies will be restructured into major categories to meet the needs of non-specialists and professionals in the field.

3. The bilingual regions for language of work purposes are the National Capital Region, New Brunswick, parts of Northern and Eastern Ontario, the Montreal region, parts of the Eastern Townships, the Gaspé Peninsula and Western Quebec.
4. Under section 46 of the *Act*, the Treasury Board is responsible for the general direction of the policies and programs of the Government of Canada relating to communications with and service to the public, language of work and the equitable participation of English-speaking and French-speaking Canadians in the institutions and agencies subject to the *Act*.

The government's policies and programs must continue to be more citizen-based. With respect to official languages, I am determined to ensure that they are taken into consideration in all the government's important decisions. Accordingly, two Treasury Board policies that came into effect in April 2002 contain explicit official languages requirements.

- The new *Policy on Alternative Service Delivery*, which reflects the recommendations of the Task Force on Government Transformations and Official Languages,[5] is designed to strike a fair balance between the search for innovation in service delivery and the guarantee that the new measures are in the interests of the public and, thus, of the official language minority communities. Among other things, it provides that the delivery of bilingual services must be respected in case of devolution. This Policy has been favourably received by the Auditor General of Canada, the Commissioner of Official Languages and the President of the Fédération des communautés francophones et acadienne du Canada. The Policy further requires that redress mechanisms be put in place and that the public be informed of them.
- The *Communications Policy of the Government of Canada* contains a statement of communications management principles and emphasizes official languages obligations. Revised in 2001–02, the Policy provides for measures to make federal departments and agencies visible and accessible, so that they are accountable to the public they serve. It thus reinforces the application of the *Official Languages Act* and related policies with respect to the Internet and electronic communications; public events and announcements; fairs and exhibitions; advertising and marketing; publishing; and film, video, and multimedia productions. The Policy is designed to guarantee that government communication products intended for members of the public are available in the official language of their choice and that federal institutions consider the needs, concerns and linguistic preferences of the official language minority communities in their communication plans and advertising campaigns.

The changes made to government policies and programs will necessarily affect public service employees. That is why, in all activities concerning official languages, it will be necessary to consult the unions to a greater degree to establish relations characterized by

5. *No Turning Back: Official Languages in the Face of Government Transformations*. Report prepared for the President of the Treasury Board, the Honourable Marcel Massé, January 1999.

mutual respect and co-operation. Together, we must create a true spirit of partnership in order to identify and examine options and find the best solutions in the interests of Canadians. The will is there; it just needs to be exercised.

The Secretariat has a number of tools with which to monitor and report on the implementation of the Official Languages Program. Each year, the institutions submit to the Secretariat their official languages review, a public document approved by the deputy heads or their equivalents.

Program monitoring and evaluation functions are essential in auditing results. At the meeting of departmental champions in November 2001, special attention was paid to performance measurement in the accountability accords signed by the Clerk of the Privy Council and the deputy ministers. Performance indicators on the delivery of services to the public and on language of work will be developed in consultation with the members of the official languages network and the Office of the Commissioner of Official Languages.

These tools will make it possible to monitor Program developments more effectively and to identify issues so that we can continue to improve the situation.

II. A Leadership Issue

To achieve tangible results, it is important that the government and its senior officials show leadership. In the spring of 2001, the Prime Minister asked the Honourable Stéphane Dion, President of the Privy Council and Minister of Intergovernmental Affairs, to chair a reference group of ministers for the purpose of preparing an action plan. As a result of this initiative, a large quantity of useful information was collected. Dialogue will continue until the tabling of the action plan, which is scheduled for 2003. The plan will lay out the Program's major streams for the years to come and state the means necessary to translate our thoughts into actions.

The government recognizes that, in the designated bilingual regions, the bilingualism of senior executives (EX level) is a key factor in creating an environment in which employees feel comfortable working in the official language of their choice. The example must come from senior management. This is why the government requires senior executives in those regions to be bilingual at a high functional level.[6]

6. For public service executives (EX), Level C (superior) is required for reading and speaking, and Level B (intermediate) for writing.

This issue is of the greatest concern to the government. The Secretariat can rely on the co-operation of all deputy heads or their equivalents in achieving objectives. As I mentioned earlier, official languages is one of the five major priorities of the Head of the Public Service, and I am pleased that this is the case. The Secretary of the Treasury Board has also written to the deputy heads (or their equivalents) of the institutions to remind them of the need to put in place strong measures to achieve objectives, including resorting to at-risk compensation as a lever.

The *Policy Concerning the Language Requirements for Members of the Executive Group* contains a deadline for executives who are incumbents of bilingual positions for which the language requirements have been raised, under the 1998 policy, to level CBC — a high functional level — and who still occupy those positions. By March 31, 2003, they will have had a period of five years within which to meet those requirements. This deadline will not be extended.

Over the years we have changed the culture of the Public Service by implementing laws and policies in support of official languages. But we have clearly not achieved all the objectives we had set for ourselves. As managers, we must ensure that our workplace actively fosters the use of both official languages, not only because the law requires it, but also because it is part of the respectful way we treat our colleagues.

Mel Cappe, former Clerk of the Privy Council, Association of Professional Executives of the Public Service of Canada Symposium, June 2001

This bilingualism objective also includes a group whose exemption date will expire before March 31, 2003. This twofold objective can only be achieved if the deputy heads or their equivalents, who are responsible for ensuring that their organizations comply with the relevant policies, take the necessary steps to ensure that this is the case. I am confident they are doing so.

As at March 31, 2002, the data show that, of the 2,638 EX incumbents subject to the Policy, 1,905 (72.2 per cent) meet the requirements of their position. The 733 (27.8 per cent) who do not, fall into two categories: 442 incumbents will have to meet the requirements of their position by March 31, 2003, while approximately 291 will continue to be exempted after that date, up to two years subsequent to the date of their appointment.

I cannot overemphasize the important role that managers play as agents of change. The network of official languages champions, which has been in existence for a few years now, has helped advance official languages. I very much rely on the champions' support to help make the renewal process more dynamic. They undeniably play a decisive role in stimulating leadership at the management level and ensuring the diffusion of official languages.

In the context of the modernization of human resources management, the champions were consulted to identify the issues involving official languages. They set out their suggestions in a report submitted to the Task Force.[7] To help the champions play their role fully, champion steering committees were created with a mandate to provide general guidance to the official languages network, to which the champions of the regional federal councils belong. In particular, the departmental champions have worked to develop an intervention strategy to assist them in promoting official languages.

As a champion, I am committed to creating and promoting a workplace that encourages the active contribution of employees. This commitment is based on respect for diversity and on the conviction that the contribution of every employee is appreciated and sought.

Keith Hillier, official languages champion at Veteran Affairs Canada

Over the coming year, discussions will continue to fine-tune the champions' role and to develop an action plan for the intervention strategy. Discussions will focus on integrating official languages into all aspects of their organizations, the accountability agreements, the development of generic tools and enhanced consultation on major issues.

The champions of the Crown corporations and other institutions have begun a process of reflection for the purpose of leading the central government bodies to recognize the particular characteristics of each of their major areas of activity, particularly the scientific, cultural and economic sectors. In addition, the champions' objective for 2002–03 is to develop a strategic plan for promoting official languages.

Bilingualism is an undeniable economic advantage for public service employees, citizens and businesses alike. In this globalization era, the ability to speak and understand more than one language is not only desirable: it has become essential.

Canada's linguistic duality enables it to play a central role on the international scene. La Francophonie is a perfect example. The IV Games of the Francophonie, held in the Ottawa–Hull region in July 2001, were an unparalleled success. Canada welcomed 3,000 athletes and artists from 51 states and governments who came to celebrate the spirit of friendly competition and their shared linguistic kinship.

7. Task Force on Modernizing Human Resources Management in the Public Service, the mandate of which is to recommend strategic, legislative and institutional changes so that the Public Service can continue to be one of the best in the world.

Personally, I am always proud to take part in events related to la Francophonie. Last March, I chaired the launch of Les Rendez-vous de la Francophonie in the Public Service of Canada,[8] the fourth such event of its kind. Les Rendez-vous is a major celebration of the vitality of the French language and culture in Canada. This event, which is held annually over a period of two weeks, promotes a greater spirit of co-operation and openness between colleagues and the Canadian public. Francophones and Francophiles express their passion for the French language and culture by taking part in these activities that enhance the vitality of French in Canada.

Some institutions use this springboard to sensitize Anglophone employees in language training, as is the case at the Canadian Security Intelligence Service. At the Department of Justice Canada, the Department has organized activities around the theme of Francophonie and bijuralism and took the opportunity to set up an information booth.

Providing information is an excellent way to increase the awareness of those around us. Acquiring the proper tools and giving public service employees and partners the desire to fine-tune and share their knowledge — these concerns should guide us every day. An appropriate linguistic level and frequent use of one's second language are definitely essential to the delivery of services of high linguistic quality. Other factors, however, must be added to maintain and even improve that quality.

A number of institutions recognize this and have decided to follow this path by sharing their tools and best practices. Here are a few examples from their annual reviews:

- At Canadian Heritage, senior management created a departmental committee on policies and communications on language of work, in partnership with its legal services. This committee has developed guidelines and an action plan. The information material produced includes a multimedia presentation and a memo calendar summarizing the guidelines, a brochure, a folder and a bookmark. Information sessions have been organized across the country. The department has also been open to sharing its expertise with other institutions.
- The Canada Customs and Revenue Agency has conducted an in-depth evaluation of the Official Languages Program in the past year. The Agency wants to become an organization that respects linguistic duality in its daily relations with the Canadian public and with its employees. The appointment of official languages champions — one at the national level, a second for service to the public and a third for language

8. For more information, see the President's speech of March 11, 2002.

of work — will contribute to reinforcing leadership and guaranteeing sustainable progress. The champions provide advice and general direction. The Agency has also set up major projects, some of which are described in this report.

- Industry Canada has prepared a reference manual on official languages to inform employees and managers on various parts of the *Act* and on the policies, as well as to foster the development and vitality of English-language and French-language groups. The linguistic mentoring program has started in the National Capital Region to assist employees in improving and maintaining their second-language speaking skills. The project involves voluntary partnerships between an employee wishing to learn and another who provides support, gives advice and takes part in the colleague's learning process.
- Statistics Canada has implemented practices that have made it possible to increase bilingualism in the workplace and enhance the image of the Official Languages Program. A series of measures is helping to create a workplace in which both official languages are commonly used. A handy reference guide emphasizes the principles of the *Act* and an official languages orientation module is offered to all new supervisors. In addition, an award is presented each year by the Chief Statistician for excellence in official languages. At Statistics Canada, official languages are well integrated into management practices.
- Health Canada attaches considerable importance to creating an environment conducive to the effective use of both official languages. In the past year, the department adopted a proactive approach in putting forward a number of initiatives. It has distributed the language of work brochure, *English and/or French/It's Your Right/It's a Matter of Respect*, to all employees. The publication has been well received: many employees took the quiz that was included, and many achieved a perfect score. In addition, laminated posters on language of work have been installed at strategic locations to encourage employees to speak the official language of their choice. The orientation course for new employees, entitled *Discovering Health Canada*, contains a 30-minute module covering the essential aspects of the Official Languages Program. In addition, new first official language skills development services have been added to the language training program.

For a number of years now, partnerships have been forming to discuss common problems and find innovative solutions. I note that partnerships have become very popular, whether for delivering services or exchanging ideas. Here are two examples:

- The members of the Prince Edward Island Official Languages Subcommittee on organized the first Atlantic Symposium on Official Languages, which was held in Charlottetown in October 2001. Organized around the theme "Building a future on linguistic, cultural and regional diversity," the Symposium was attended by some 150 participants from Newfoundland and Labrador, Prince Edward Island, Nova Scotia, New Brunswick and Ottawa. At the close, a follow-up committee was established consisting of representatives of council secretariats and official languages committees.
- The knowledge era has made us aware of the importance of human resources and the need to learn how to invest in people in order to support creativity and innovation. The Canadian Centre for Management Development knows this more than anyone and is adapting its teaching to the needs of the Public Service of Canada. Official languages are the subject of discussions with the Centre to ensure they are taken into account in the various training programs for managers at all levels, both in regular courses and in the roundtables the Centre organizes. In addition, the pilot project on respecting others in the workplace, and more particularly on individual preferences regarding language of work and communication in the designated bilingual regions, has also been discussed. This partnership with the Centre, which is continuing to progress, illustrates the importance of integrating official languages into learning programs, with the emphasis on values and leadership.

These are two excellent partnership initiatives that will undoubtedly have an impact in the years to come.

III. High-Quality Services for the Public

The Government of Canada's priority is to provide attentive, courteous and responsive service in both official languages, at all times and at all federal service points required to provide bilingual services. Canadians expect to deal with their government in the official language of their choice, whether in person, by telephone, by correspondence or on the Internet. While the government offers a number of service delivery methods, ultimately it is Canadians who choose the methods and the official language that suit them. This choice must be offered to them openly, spontaneously and clearly. It is important to create a climate conducive to the constant improvement in delivery of services to citizens where shortcomings have been detected. Achieving this objective requires leadership, commitment and accountability, which presupposes an enhanced awareness among all stakeholders.

To meet the needs of Canadians, on March 31, 2002, the government had 11,873 offices and service points, 3,402 of which (29 per cent) are required to provide bilingual services. Those offices and service points include post offices and some postal outlets operated by private companies. These numbers have remained virtually the same as last year.

In the Public Service, the number of employees in bilingual positions working with the public has also remained stable. On March 31, 2002, 84 per cent[9] or 32,084 of the 38,369 incumbents of bilingual positions with the duty of serving the public in either official language met the linguistic requirements of their positions, as may be seen from the attached statistics. The level of second-language knowledge remained essentially the same as last year: 30 per cent[10] of bilingual positions require superior proficiency (instead of 29 per cent) and 67 per cent require intermediate proficiency (instead of 68 per cent). The minimum level remained at 2 per cent.

As I have mentioned, the annual reviews of the institutions inform the Secretariat about how those institutions are fulfilling their obligations. Thus it can be seen that most are aware of the importance of quality of service to the public and are concerned with active offer of service in offices required to provide bilingual services.

- Senior management at the Office of the Governor General's Secretary is very proud of the bilingual services provided by its staff and by the summer students.
- NAV CANADA has reported an exceptional ability to provide high-quality service to the public.

The quality of bilingual services is thus a concern for institutions. The reviews state that, over the past year, they conducted numerous polls, surveys, follow-ups and integrated audits. One shortcoming often noted is the quality of the French language. In unilingual Anglophone regions, maintaining a good level of second-language proficiency in order to provide better service to the public is quite a challenge. Seeking to remedy the situation, some institutions have taken concrete steps to assist their employees. Here are some examples:

- Farm Credit Canada, an agency whose head office is in Regina, is striving to provide its bilingual staff with tools prepared by the Quebec region to assist employees wishing to maintain their second-language proficiency levels.

9. See Table 6.
10. See Table 7. Table 5 provides more details on second-language proficiency levels.

- Veterans Affairs Canada is in a similar situation. Located in Charlottetown, its headquarters must provide services across the country. Aware that the situation is less than perfect, particularly in oral communications with the Quebec office, the department has found various solutions: expanding its language training program, organizing workshops and publishing tools to increase the bilingual capability of its workforce.
- The Grain Policy Division of Agriculture and Agri-Food Canada's Winnipeg region invites Francophones and employees occupying bilingual positions for service to the public requirements to deal with management in French and even to request professional training in the official language of their choice.
- In Saskatchewan, the management of Indian and Northern Affairs Canada supports employees who express interest in studying French, even though Cree is the language spoken at the office.

Another example involving service delivery stems from a joint action by the Fédération des francophones de la Colombie-Britannique (FFCB), the Official Languages Committee of the Pacific Council of Senior Federal Officials, the departments, the Office of the Commissioner of Official Languages and the Secretariat. Launched in 2001, the pilot project was designed to increase and improve the quality of services offered to French-speaking Canadians. During the year, the partners adopted an approach based on the awareness, membership and accountability of managers, whom they thus wished to encourage to find potential solutions enabling them to meet their official languages obligations. Individual meetings with front-line managers responsible for the some 200 bilingual service points have made it possible to improve communication and to work in close co-operation to settle recurring problems.

In October 2001, the FFCB hailed this opportune initiative and emphasized that Francophones would, as a result, be more aware of the importance of using services in French, particularly at service centres.

This project is a perfect example of joint action involving all authorities. This awareness effort has also extended to all federal offices in the province required to provide bilingual services and among the Francophone population, which is now encouraged to request services in French. FFCB members were surveyed to determine their level of satisfaction, and the survey results and project report are expected in the fall.

IV. An Exemplary Workplace

The Government of Canada has undertaken to build an exemplary workplace with respect to official languages. That means a Public Service that not only provides high-quality services to the Canadian public in both official languages, but also respects the linguistic rights of its employees. The Public Service of Canada is, and always will be, a bilingual institution. The use of French within that institution, however, is still problematic. Some workplaces that should be bilingual are not truly bilingual yet, and Anglophones and Francophones alike too often continue to use English as the language of communication.

According to the statistics, the percentage of supervisors who meet the language requirements of their positions has remained relatively stable. On March 31, 2002, 82 per cent or 10,801 out of 13,205 incumbents of bilingual positions[11] met the language requirements of their positions, while last year the percentage was 80 per cent. It should also be noted that this year the number of positions requiring superior second-language proficiency has increased slightly from last year, from 45 per cent to 47 per cent.[12] The number of positions requiring the intermediate level has thus fallen proportionately.

At Health Canada, Quebec region, the regional director of human resources encourages employees to use the language of their choice and to assert their right to do so. To that end, she ensures, among other things, that all communications from other provinces are available in French and, in particular, expects that communications in French from head office are of more than reasonable quality at all times and that information is received simultaneously in both official languages.

Although the statistics show that the linguistic capability of employees is relatively satisfactory, communications between Anglophones and Francophones working in designated bilingual regions are not always consistent with the requirements of the *Act*. Aware of the scope of the problem, some institutions, in particular Health Canada, have adopted solutions to ensure respect for employees' rights and to improve the situation.

In my view, it is of utmost importance that public service employees feel comfortable and are proud to speak the language of their choice. We must continue to promote a workplace where respect for others forms the very basis of interpersonal relations among employees, particularly among Anglophones and Francophones.

11. For more information, see Table 10.
12. For more information, see Table 11.

In that context, the Secretariat has developed and launched a pilot project at the Canada Customs and Revenue Agency (CCRA). As part of that project, an experiential approach[13] has been adopted to lead participants to explore interpersonal respect and to see how, when put into practice, that value assists in creating a harmonious workplace. In 2001–02, some 220 public service employees participated in the project. Of that number, 125 took part in the workshops, while the others acted as a control group.

At first glance, this project has helped achieve greater mutual understanding between the groups. The workshops led the participants to view the world more as their neighbour views it. Participants felt respected and understood. These feelings appear to have enhanced trust and opened the door to greater energy, productivity, innovation and creativity. In short, the workshops promoted thought, communication and teamwork and the lessons learned may be incorporated into other projects.

Another pilot project at the Agency on language of communication is based on processes: employees develop and implement the mechanisms and tools necessary for a more equitable use of both official languages. That project, from which the lessons learned will be drawn, is currently being developed and will be implemented no later than April 2003.

However, much work remains to be done to create and maintain a workplace conducive to the effective use of both official languages. A fairly disturbing factor increasing the use of English over French is that, in meetings, many Francophones still hesitate to speak in their first language and opt for English. In addition, many of them do not state that they would prefer to work in French, saying they feel comfortable in both languages. Some bilingual Anglophones thus see no need to use their second language. Francophones should therefore become aware that, in choosing English as their language of work, they contribute to increasing the imbalance between the two official languages and encourage neither the maintenance nor improvement of the French language in their workplace. An effort must be made to promote a greater spirit of co-operation and openness among co-workers. All public service employees, Anglophones and Francophones, should consider it a duty to promote bilingualism. It really is everyone's business.

13. The experiential approach is essentially based on exchange, dialogue and awareness among persons who communicate in both official languages.

By being aware of the problem, it is sometimes possible to reverse the situation and make a workplace more conducive to the use of both official languages. That was the case at the Canadian Nuclear Safety Commission, where employees of various nationalities have always worked more in English. A few years ago, the Commission hired executives who were perfectly bilingual, which had the effect of achieving a more equitable use of both official languages.

The Office of the Auditor General of Canada continues to pay special attention to improving the linguistic ability of all its employees by offering them a language training program and, where possible, assignments to positions where they will make more use of their second language. The Office is striving to increase its bilingual capability in numbers and quality by encouraging the improvement of second-language skills beyond the basic requirements of positions.

A number of institutions, in particular the Department of Finance Canada, Human Resources Development Canada, Transport Canada and the Bank of Canada, have found ways to increase the use of French and are still encouraging their staff to take part in "French days." These days are very popular and the number of participants is growing. These activities are becoming increasingly widespread and, let us hope, will continue to snowball, thus expanding the use of French.

Many institutions are highly innovative. Some have developed tool boxes or other teaching methods to improve the second language or, in some instances, the first official language. These include, Canadian Heritage, Export Development Corporation, Agriculture and Agri-Food Canada, Correctional Service Canada, Vancouver Port Authority, Canada Customs and Revenue Agency and the National Research Council Canada.

In the past few years, the government has conducted employee opinion surveys to gather information that will assist it in properly performing its role as an employer. It has wanted to know what employees think of their workplace and how they provide services with respect to official languages. The first survey conducted of public service employees in 1999 revealed a very interesting fact from the standpoint of official languages: 31 per cent of the 103,125 respondents said they felt they had to learn the other official language, or to improve their knowledge of that language, either to perform their current duties or for professional development purposes.

In 2002, the Secretariat conducted a second poll of some 160,000 public service employees to include a number of questions on official languages. The survey focused more particularly on the employees' workplace, questioning them, among other things, on the language of communication with their immediate supervisor, language of use in

meetings, language of work used to draft documents, availability of work instruments and professional training provided in the employee's first official language, as well as perceived consequences for career advancement.

The results will help us find solutions to create a workplace more conducive to the enhanced use of both official languages, particularly French, on a daily basis. This is a good management practice that reflects the government's commitment to making the Public Service of Canada an employer of choice.

In addition to taking part in this government-wide survey, the Secretariat, in co-operation with the Office of the Commissioner of Official Languages, Intergovernmental Affairs, Communications Canada and Canadian Heritage, last year conducted a separate study on public service employee's attitudes and perceptions regarding official languages, particularly in the workplace. I thank all participants for sharing their views.

This study involved a qualitative component and a quantitative component. Results will be compiled and extensively disseminated in early fall 2002. They will assist in evaluating public servants' level of satisfaction, identifying barriers to the improvement of attitudes and finding ways to raise the level of acceptance and use of both official languages in the workplace. They will also be used to develop a new awareness strategy that, we hope, will result in long-term solutions culminating in a change of culture regarding the acceptance and use of both official languages in the Public Service of Canada.

You will be hearing more about the findings of the Canada-wide survey and those of the study *Attitudes Towards the Use of Both Official Languages Within the Public Service of Canada*[14] in the coming months.

V. A Public Service That Reflects Canadian Society

The government must ensure that its workforce tends to reflect the presence of both official language communities. The Public Service is one of our country's major assets. It is incumbent upon the institutions to attract members of both communities and to offer them work that meets their expectations.

The Public Service, like the population of Canada, is aging. Many public service employees will soon be of retirement age. At that point, it will be essential to have a

14. For more information, go to the Treasury Board official languages site at www.tbs-sct.gc.ca/ollo.

human resources management framework that is both flexible and innovative in order to replace the employees who will be leaving the Public Service and to implement the mechanisms necessary to pass on their accumulated knowledge to the next generation.

For a number of years now, the linguistic make-up of the Public Service has generally reflected that of Canadian society. The participation of Anglophones and Francophones in all organizations subject to the *Act* has remained the same. On March 31, 2002, Anglophones represented 72 per cent of public service employees and Francophones 27 per cent.[15]

When we think of succession planning in the Public Service, it is interesting to note that many young Canadians consider bilingualism, and even trilingualism, as a passport to broader horizons and better jobs. In 2001, a national survey conducted by the Centre for Research and Information on Canada showed that young people between the ages of 18 and 24 are more inclined to be in favour of bilingualism. One important fact is that 91 per cent of those young people supported the official languages policy of the Government of Canada, compared to 77 per cent of respondents 55 and over. This figure is very encouraging and will inspire the Secretariat in developing the policies that will be put forward to modernize our Public Service. It is important in this regard to continue investing in immersion and language training programs.

As I have stated on numerous occasions, the Public Service has a duty to be a reflection of Canadian society in order to serve it better. Whereas Francophones are well represented in the Public Service, the situation is different for Anglophones in offices in Quebec, outside the National Capital Region.

On March 31, 2002, 7.5 per cent of employees of the federal Public Service in Quebec were Anglophones,[16] whereas Anglophones constitute 13 per cent of the population of Quebec. The Quebec Federal Council is co-operating with the Quebec Community Groups Network to improve the recruitment and retention of Anglophone public service employees. Efforts that have been made include the action plan developed jointly by the departments and Anglophone associations of the Working Group Forum. The Forum's activities were co-ordinated by the Public Service Commission of Canada, Quebec Region.

15. For more information, see Table 16.
16. For more information, see Table 12.

A number of institutions report that they are aware of this imbalance and intend to correct it. Here are some of the initiatives that attest to their commitment to equitable participation.

- Like a number of other departments, Human Resources Development Canada has adopted an action plan to attract candidates from both linguistic communities in the Quebec region. The plan includes specific objectives that must be achieved and an obligation to account for progress made. For example, the department has expanded selection zones, met with the official language minority associations to promote employment opportunities, contacted bilingual or official language minority educational institutions, created a pool of employees with a high level of knowledge of both official languages to act as members of selection panels and published notices in the official language minority press.
- The Economic Development Agency of Canada for the Regions of Quebec last year proceeded to recruit new employees from the minority community. They are now at various reporting levels in the organization.
- The National Parole Board has set itself the challenge of attracting more Anglophones in the Quebec region for the 2002–03 fiscal year.

These measures have made it possible to hire a number of Anglophone employees during the reporting period.

VI. Integrated Management of Official Languages

Progress has been made, and goodwill is not in short supply. This must continue. Studies have shown that Canadians want programs and services that respond more to their needs and concerns. We are working toward that end. To better adapt to the values that will make it possible to produce a sustainable change of culture in the context of renewal, and also to respond more effectively to Canadians' expectations, the Secretariat has restructured itself.

I am pleased to note that federal institutions have displayed a greater degree of integrated management of official languages. Their annual reviews attest to this. As I have noted above, the institutions are taking measures, mainly in the area of language of work. The quality of the French language has been the focus for a number of those institutions. To this end, several have created a steering committee to verify the linguistic quality of their Internet and intranet sites.

Intranet sites are means of communication highly valued by a number of institutions for informing employees of courses offered or presenting first- or second-language independent learning exercises. The institutions also post articles on official languages to their intranets. This is becoming an increasingly popular way of doing things.

In addition, to evaluate their official languages performance, some institutions call upon the support of the local community. For example, here are two initiatives of the Canada Customs and Revenue Agency:

- The Windsor–St. Clair Customs Office asks Francophones regularly crossing the border at designated bilingual posts to give them direct feedback on active offer of service.
- In Western Canada, the training co-ordinator of Verification and Enforcement at the Northern British Columbia and Yukon Tax Services Office has worked in co-operation with the Francophone Employment Centre giving training and advice on how to file job applications on-line.

The bilingualism situation at Air Canada has often been in the news. I note, however, that over the past year, the corporation has managed to meet the sizeable challenges that have arisen. The Secretariat has observed its goodwill in a context of highly competitive markets, weakened after the events of September 11, 2001. The integration of a high percentage of unilingual Canadian International Airlines employees assigned to service to the public significantly diluted Air Canada's bilingual workforce. The corporation is implementing an action plan that attests to the personal commitment of its chairperson and deputy heads or their equivalents, in addition to greatly enhancing the visibility of and importance attached to official languages. In addition, in November 2001, a memorandum of understanding was signed concerning ground services at airports, which will allow for better deployment of bilingual resources.

Air Canada Jazz, the new carrier resulting from the merger of four regional carriers, AirBC, Air Nova, Air Ontario and Canadian Regional, has from the outset developed measures to enable it to comply with the *Act*. Management's commitment has thus resulted in the signing and implementation of an action plan including language training for flight attendants and all customer service agents working at airports where there is significant demand for bilingual services. In addition, the signing in January 2002 of an agreement between the carrier and the flight attendants' union will enable Air Canada Jazz to establish bilingual lines and assign staff to them taking into account their language skills.

In July 2001, reports were published on the audits conducted by the Secretariat at seven major airports: Vancouver, Calgary, Winnipeg, Toronto (Pearson), Montreal (Dorval), Halifax and Moncton. They concerned active offer and provision of service and signage inside and outside the airports, for services provided by airport authorities themselves or by a third party subject to a contract or by departments or agencies of the federal government.

VII. Specifically Targeted Awareness Activities

Increasing client awareness is a daily activity at the Secretariat. During the year, a range of activities was offered designed to inform public service employees working directly with the public and federal managers across the country on the government's official languages objectives. The Secretariat gave 37 information sessions on service to public and workshops on language of work to 387 participants, mainly in the National Capital Region, Quebec and Ontario. These awareness activities are always well received because they make it possible to adapt the workshops to the needs of participants and to address their concerns.

During the reporting period, the Secretariat made public the annotated version of the *Official Languages Act*. This document, which was revised in partnership with the Department of Justice Canada, provides not only the text of the *Act*, but also explanations enabling non-specialists to gain a better understanding of its application.

The orientation to official languages courses provided across the country to members of the official languages network by Training and Development Canada (Public Service Commission of Canada) are given five or six times a year. Course content will be revised in 2002–03 to better reflect the values and trends that will emerge from the activities and pilot projects discussed in this report.

Networking and exchanges are still highly valued. In February 2002, employees of the departments, agencies and Crown corporations attended a workshop on official languages best practices. The workshop was a resounding success, enabling employees to study the expertise developed by some with a view to adapting it to the situation of each individual. Best practices are increasingly being exchanged. Some are also posted on the Secretariat's official languages Web site for broader dissemination. Here are a few examples:

- A few years ago, the Canada Mortgage and Housing Corporation developed a tool to assist managers in determining the language designation[17] of a position and selecting the corresponding language profile (Level A, B or C). The *Language Profiler* is now used by other institutions and is still a prominent tool that individuals adapt to their needs.
- At Fisheries and Oceans Canada, sharing best practices is a common occurrence. Managers co-operate as much as possible in the forums and workshops for training the champions of the departments, federal councils or other partners, while making sure to present the latest initiatives. This way of doing things enhances the visibility of official languages.
- Many institutions, among them Statistics Canada, Public Work and Government Services Canada, Indian and Northern Affairs Canada and the Department of Finance Canada, have for a number of years awarded prizes or certificates in recognition of the exceptional contribution of their employees with respect to the use of official languages. Other institutions, such as the Department of Justice Canada and National Research Council Canada, have followed suit and last year offered their first official languages award. I am pleased to see this practice and hope other institutions will be inspired by it.

To further integrate official languages into the day-to-day management of the institutions, the Secretariat continues to maintain and develop its networks of communication and exchange with the departments and agencies, such as the network of official languages champions, the advisory committees of the departments and Crown corporations, the regional federal councils and the Management Committee of the National Program for the Integration of Both Official Languages in the Administration of Justice. Involvement in these committees enables it to channel its energies more effectively into the dynamic of the renewal of the Official Languages Program.

The Interdepartmental Consultative Committee on Language Industries is another example. The Committee's mandate is to mobilize the principal stakeholders in the federal government. Its aim is to provide a forum to create synergy in action involving the language industries in Canada to ensure their sustainable development, establish a joint action strategy and propose an approach to promoting their development and reinforcing their capabilities. The Secretariat chairs the consultative committee. Language industries include writing, translation, interpretation (including sign language interpretation) and terminology, all language technologies (speech processing, voice

17. For more information, see Table 1.

recognition and synthesis), automated processing of written and spoken language, electronic document management, technology and application software, as well as training and research. The ever-increasing demand for service in both official languages and the economic potential that these industries represent make this issue one of the government's priorities.

The Secretariat is also proud to be in partnership with other organizations, such as the National Research Council Canada, the Department of Justice Canada, Canadian Heritage, the Office of the Commissioner of Official Languages and the Réseau international francophone d'aménagement linguistique, in another initiative: the Site for Language Management in Canada (SLMC).[18] The Secretariat acts as the co-ordinator of SLMC. The organization's Web site was officially launched in March 2002 as part of the launch of Les Rendez-vous de la Francophonie. Language management is the overall organization of activities pertaining to a language in a specific area. It promotes tools to meet the various language needs of a population and is a field that will develop in the years to come.

VIII. The Communities – Building for the Future

As we all know, the official language minority communities are vibrant and dynamic. This year, for example, the Fédération des communautés francophones et acadienne du Canada (FCFA) celebrated its 25th anniversary. In recent years, I have had the opportunity to travel extensively across Canada, and I can tell you without the slightest doubt that the Francophone spirit is alive and well from sea to sea. This is as true of the small villages as it is of the major cities. In all these places, I have observed the same sense of pride, confidence and optimism that animates all representatives of the Francophone communities. And the Anglophones of Quebec are not lagging behind. I have also noted their profound desire to build for the future.

I cannot overemphasize the importance of service to the communities. And when it comes to people's health, among other things, communication is an essential component of high-quality service. Health Canada has taken an active part in the work of the Consultative Committee for French-speaking Minority Communities, in co-operation with the FCFA. In addition to the report it submitted to the Minister of Health in September 2001, the Committee has produced an awareness video on initiatives that could be taken to improve health care for Francophones in Canada.

18. For more information on this initiative, visit the following Web site: https://www.salic-slmc.ca.

The Government of Canada is determined to play a constructive and central role in the process of ensuring the vitality of Canadian Francophonie and its international influence. It has reiterated its commitment to supporting the communities and establishing partnerships with them to provide them with the necessary tools for their development.

The Secretariat is assisting the development of the communities.[19] As such, it is co-operating with the regional federal councils in developing and implementing action plans and various regional projects. Among other things this year, it:

- intensified its activities designed to support the champions in their mission to enhance the visibility of the Official Languages Program;
- verified that the institutions' submissions to the Treasury Board took into account their official languages obligations with respect to projects concerning the communities;
- continued to ensure that the policies put forward reflect the government's objectives for development of the communities and the advancement of linguistic duality;
- took part in discussions that should lead to the development of the Memorandum of Understanding between the Government of Canada and the Community Table of the National Human Resources Development Committee for the English Linguistic Minority Community of Quebec;
- organized, in partnership with the communities, activities with the official languages champions in the regions to provide those high-level representatives of the federal institutions with better knowledge of the development needs of the communities concerned.

19. The Secretariat supports Canadian Heritage in its efforts to enhance the vitality of the official language minority communities and to foster the full recognition and use of both English and French in Canadian society.

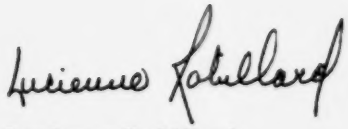
IX. It's Only the Beginning!

Mr. Speaker, I believe we are on the right track. Renewal of the Official Languages Program is underway, and it is only the beginning! The pilot projects now in progress offer promising possibilities, and their numbers can be expected to grow at an increasing rate in the years to come. It must be clearly understood that all these projects, policies and initiatives are part of a continuous effort to advance linguistic duality in Canada and to make the Public Service of Canada one of the most envied in the world. The government's commitment in this respect remains constant.

Once the 2001 census data on the first official language spoken is released, the institutions subject to the *Act* will update the application of the *Official Languages (Communications with and Services to the Public) Regulations* to their offices. That major exercise will be closely monitored by the Secretariat, and the linguistic communities across the country will await the results with keen interest.

The action plan on official languages to be tabled in 2003 will definitely result in transformations in the Public Service. The sustainable change proposed will occur gradually. Efforts will be required of our managers and employees. Specific measures will concern training, the modernization of human resources management and the language industries.

In many respects, linguistic duality is as closely linked to our collective identity as our democratic and legal institutions and our social programs. Few countries enjoy Canada's advantage of having two international languages as official languages. This is an asset we must bank on. Together we can and must do more to promote the advancement of bilingualism in the federal Public Service and in Canada. Compromise is not an option.



Lucienne Robillard
President of the Treasury Board

List of tables

The tables that follow are grouped into three categories: A, B and C.

A. Personnel of institutions for which the Treasury Board is the employer, including certain employees of the RCMP and of National Defence

1. Language requirements of positions in the Public Service
2. Bilingual positions and the pool of bilingual employees in the Public Service
3. Language requirements of positions in the Public Service by region
4. Bilingual positions in the Public Service, linguistic status of incumbents
5. Bilingual positions in the Public Service, second-language level requirements
6. Service to the public – bilingual positions in the Public Service, linguistic status of incumbents
7. Service to the public – bilingual positions in the Public Service, second-language level requirements
8. Language of work – internal services – bilingual positions in the Public Service, linguistic status of incumbents
9. Language of work – internal services – bilingual positions in the Public Service, second-language level requirements
10. Language of work – supervision – bilingual positions in the Public Service, linguistic status of incumbents
11. Language of work – supervision – bilingual positions in the Public Service, second-language level requirements
12. Participation of Anglophones and Francophones in the Public Service by region
13. Participation of Anglophones and Francophones in the Public Service by occupational category

B. Personnel of Crown corporations and other organizations for which the Treasury Board is not the employer, including civilian and regular members of the RCMP, members of the Canadian Forces, and personnel of privatized organizations

14. Participation of Anglophones and Francophones in the RCMP and in institutions and organizations for which the Treasury Board is not the employer, by region

15. Participation of Anglophones and Francophones in the RCMP and in institutions and organizations for which the Treasury Board is not the employer, by occupational or equivalent category

15.A Participation of Anglophones and Francophones in the Canadian Forces

15.B Participation of Anglophones and Francophones as regular members of the RCMP

C. All organizations subject to the *Official Languages Act*

16. Participation of Anglophones and Francophones in all organizations subject to the *Act*

17. Distribution of offices and service points in Canada

18. Distribution of bilingual offices and service points in Canada according to the type of provision applicable

19. Distribution of all organizations subject to the *Act*

Data sources

There are three sources of data:

- the Position[20] and Classification Information System (PCIS) for institutions for which the Treasury Board is the employer;
- the Official Languages Information System (OLIS II) for the other institutions, including Crown corporations, the RCMP and the Canadian Forces; and
- Burolis, the official directory of offices and service points.

The reference year for the data in the statistical tables differs according to the system, being March 31, 2002, for PCIS and Burolis, and December 31, 2001, for OLIS II.

Interpretation and validity of data

Because of adjustments made over the years (for example, the creation, transformation or the dissolution of some departments or organizations), one cannot always make comparisons using the historical data that is presented here.

Technical notes and definitions

In some tables, the data on the Public Service include a category, termed "incomplete records," to cover records for which some data are missing.

To simplify the presentation of data in the tables, numbers have been rounded to the nearest unit.

20. "Position" here means a position staffed for an indeterminate period or a determinate period of three months or more, according to the data available as at March 31, 2002.

TABLE 1

Language requirements of positions in the Public Service

All positions in the federal Public Service are designated as bilingual or unilingual, depending on their specific requirements and according to the following categories:

- ***bilingual*** – a position in which all, or part, of the duties must be performed in both English and French;
- ***English essential*** – a position in which all the duties must be performed in English;
- ***French essential*** – a position in which all the duties must be performed in French; and
- ***either English or French essential ("either/or")*** – a position in which all the duties can be performed in English or French.

Year	*Bilingual*	*English essential*	*French essential*	*English or French essential*	*Incomplete records*	*Total*
1978	25%	60%	8%	7%	0%	
	52,300	128,196	17,260	14,129	0	211,885
1984	28%	59%	7%	6%	0%	
	63,163	134,916	16,688	13,175	0	227,942
2001	37%	52%	5%	5%	1%	
	54,952	77,087	7,915	7,254	1,176	148,384
2002	37%	51%	6%	5%	1%	
	59,790	81,823	8,977	8,380	978	159,948

Source: Position and Classification Information System (PCIS)

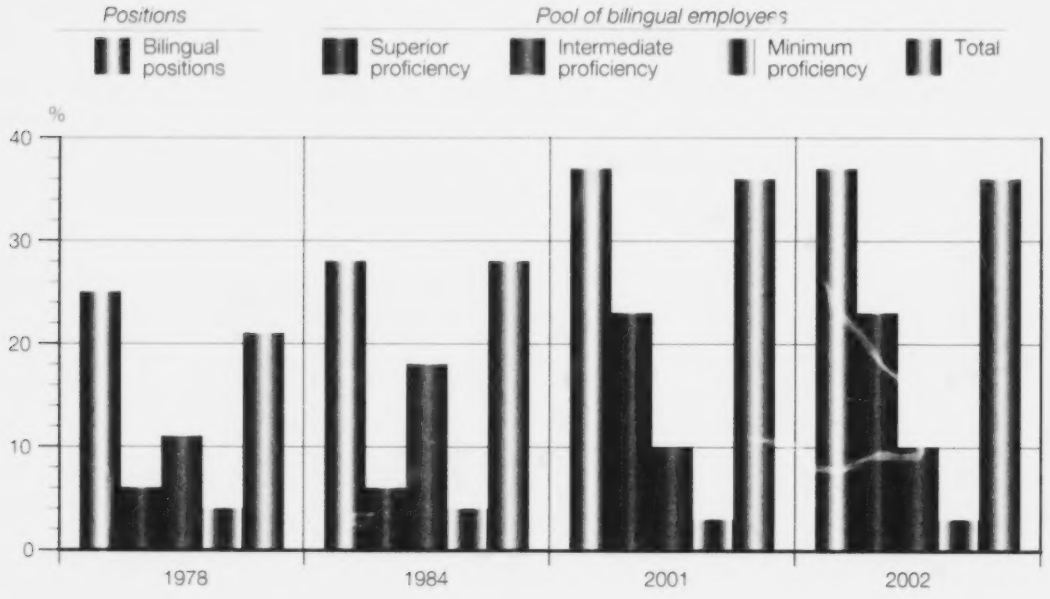
TABLE 2

Bilingual positions and the pool of bilingual employees in the Public Service

Establishing the linguistic profiles of positions and conducting the linguistic assessment of federal employees is carried out according to three levels of proficiency:

- Level A – minimum proficiency;
- Level B – intermediate proficiency; and
- Level C – superior proficiency.

The following three skills are assessed: reading, writing, and oral interaction (understanding and speaking). The results shown in this table are based on test results for oral interaction administered as part of the Second Language Evaluation (SLE).



Source: PCIS

TABLE 3

Language requirements of positions in the Public Service by region

The heading ***Unilingual Positions*** represents the sum of the three following categories: English essential, French essential, and either English or French essential.

Since all rotational positions abroad, which belong primarily to the Department of Foreign Affairs and International Trade, are identified as unilingual, the language requirements have been determined by the incumbents' linguistic proficiencies rather than by the requirements of the positions.

Region	*Bilingual positions*	*Unilingual positions*	*Incomplete records*	*Total*
Western provinces and Northern Canada	4% 1,553	96% 33,513	0% 21	35,087
Ontario (excluding NCR)	10% 1,974	90% 18,302	0% 19	20,295
National Capital Region	63% 40,694	36% 23,216	1% 654	64,564
Quebec (excluding NCR)	57% 11,471	43% 8,573	0% 92	20,136
New Brunswick	46% 2,506	52% 2,795	2% 85	5,386
Other Atlantic provinces	10% 1,347	89% 11,732	1% 107	13,186
Outside Canada (linguistic capacity)	78% 1,009	22% 285	0% 0	1,294
Region not specified	0% 0	0% 0	0% 0	0

Source: PCIS

TABLE 4

Bilingual positions in the Public Service
Linguistic status of incumbents

The linguistic status of incumbents includes two categories:

1. ***Meet*** signifies that incumbents meet the language requirements of their positions; and
2. ***Do not meet*** signifies that incumbents do not meet the language requirements of their positions, which is divided into **two** sub-categories:
   - Incumbents who are **exempted** are not required to meet the linguistic requirements of their positions. In certain circumstances, government policy allows an employee to
     - apply for a bilingual position staffed on a non-imperative basis without making a commitment to meet the language requirements of that position. This normally applies to employees with long records of service, employees with a disability preventing them from learning a second language and employees affected by a reorganization or statutory priority;
     - remain in a bilingual position without having to meet the new language requirements of that position. This includes incumbents of unilingual positions reclassified as bilingual, or incumbents of bilingual positions for which the language requirements have been raised.
   - Incumbents who **must meet** the language requirements of their positions in accordance with the *Public Service Official Languages Exclusion Approval Order* under the *Public Service Employment Act*. This Order allows employees a two-year period to acquire the language proficiency required for their positions.

Year	*Meet*	*Do not meet*		*Incomplete records*	*Total*
		Exempted	*Must meet*		
1978	70%	27%	3%	0%	
	36,446	14,462	1,392	0	52,300
1984	86%	10%	4%	0%	
	54,266	6,050	2,847	0	63,163
2001	82%	10%	3%	5%	
	45,053	5,566	1,345	2,988	54,952
2002	84%	8%	3%	5%	
	50,180	4,847	1,490	3,273	59,790

Source: PCIS

TABLE 5

Bilingual positions in the Public Service
Second-language level requirements

The linguistic profile for a given position is determined according to three levels of second–language proficiency:

- Level A – minimum proficiency;
- Level B – intermediate proficiency; and
- Level C – superior proficiency.

The ***other*** category refers to positions requiring either the code "P" or not requiring any second-language oral interaction skills. Code "P" is used for a specialized proficiency in one or both of the official languages that cannot be acquired through language training (e.g., stenographers and translators).

In tables 5, 7, 9, and 11, the levels required in the second language (C, B, A and "other") refer to "oral interaction."

Year	*Level C*	*Level B*	*Level A*	*Other*	*Total*
1978	7%	59%	27%	7%	
	3,771	30,983	13,816	3,730	52,300
1984	8%	76%	13%	3%	
	4,988	47,980	8,179	2,016	63,163
2001	27%	68%	2%	3%	
	14,801	37,318	1,074	1,759	54,952
2002	28%	67%	2%	3%	
	16,576	40,213	1,139	1,862	59,790

Source: PCIS

TABLE 6

Service to the public – bilingual positions in the Public Service

Linguistic status of incumbents

This table focuses on the linguistic status of incumbents in positions for which there is a requirement to serve the public in both official languages. The two categories of ***Meet*** and ***Do not meet*** are explained in the description accompanying Table 4.

Year	*Meet*	*Do not meet*		*Incomplete records*	*Total*
		Exempted	*Must meet*		
1978	70%	27%	3%	0%	
	20,888	8,016	756	0	29,660
1984	86%	9%	5%	0%	
	34,077	3,551	1,811	0	39,439
2001	81%	11%	3%	5%	
	28,369	3,872	923	1,833	34,997
2002	84%	8%	3%	5%	
	32,084	3,200	1,024	2,061	38,369

Source: PCIS

TABLE 7

Service to the public – bilingual positions in the Public Service
Second-language level requirements

This table indicates the level of second-language proficiency required for bilingual positions where the public must be served in the two official languages. The definitions of the levels of proficiency (C, B, A and "other") are given in the description accompanying Table 5.

Year	*Level C*	*Level B*	*Level A*	*Other*	*Total*
1978	9%	65%	24%	2%	
	2,491	19,353	7,201	615	29,660
1984	9%	80%	10%	1%	
	3,582	31,496	3,872	489	39,439
2001	29%	68%	2%	1%	
	10,262	23,803	592	340	34,997
2002	30%	67%	2%	1%	
	11,647	25,773	649	300	38,369

Source: PCIS

TABLE 8

Language of work – internal services – bilingual positions in the Public Service

Linguistic status of incumbents

This table gives the linguistic status of incumbents of bilingual positions providing only internal services to the Public Service, that is, positions in which there is a requirement to provide personnel services (such as pay) or central services (such as libraries) in both official languages, in the National Capital Region and in regions designated bilingual for the purposes of language of work, as set out in the *Act*.* The two categories ***Meet*** and ***Do not meet*** are explained in the description accompanying Table 4.

Year	*Meet*	*Do not meet*		*Incomplete records*	*Total*
		Exempted	*Must meet*		
1978	65%	32%	3%	0%	
	11,591	5,626	565	0	17,782
1984	85%	11%	4%	0%	
	20,050	2,472	1,032	0	23,554
2001	83%	9%	2%	6%	
	16,206	1,674	408	1,141	19,429
2002	84%	8%	2%	6%	
	17,927	1,629	464	1,187	21,207

* *Bilingual regions for the purpose of language of work include the National Capital Region, New Brunswick, certain parts of Northern and Eastern Ontario, the Montreal region, and certain parts of the Eastern Townships, of the Gaspé region and of Western Quebec.*

Source: PCIS

TABLE 9

Language of work – internal services – bilingual positions in the Public Service

Second-language level requirements

This table shows the second-language level requirements for bilingual positions providing only internal services to the Public Service. The definitions of the levels of second-language proficiency (C, B, A, and "other") are given in the description accompanying Table 5.

Year	*Level C*	*Level B*	*Level A*	*Other*	*Total*
1978	7%	53%	31%	9%	
	1,225	9,368	5,643	1,546	17,782
1984	6%	70%	18%	6%	
	1,402	16,391	4,254	1,507	23,554
2001	23%	68%	2%	7%	
	4,400	13,201	465	1,363	19,429
2002	23%	68%	2%	7%	
	4,879	14,343	477	1,508	21,207

Source: PCIS

TABLE 10

Language of work – supervision – bilingual positions in the Public Service

Linguistic status of incumbents

This table gives the linguistic status of incumbents of bilingual positions with supervisory responsibilities in the two official languages. The explanations of the categories ***Meet*** and ***Do not meet*** are given in the description accompanying Table 4.

Year	*Meet*	*Do not meet*		*Incomplete records*	*Total*
		Exempted	*Must meet*		
1978	64%	32%	4%	0%	
	9,639	4,804	567	0	15,010
1984	80%	15%	5%	0%	
	14,922	2,763	1,021	0	18,706
2001	80%	9%	6%	5%	
	9,947	1,065	702	669	12,383
2002	82%	7%	6%	5%	
	10,801	992	747	665	13,205

Source: PCIS

TABLE 11

Language of work – supervision – bilingual positions in the Public Service
Second-language level requirements

This table shows the second-language level requirements for supervisory positions. Because a position, however, may be identified as bilingual in terms of more than one requirement (e.g., service to the public and supervision), the total of the positions in tables 7, 9, and 11 does not necessarily match the number of bilingual positions in Table 5.

Year	*Level C*	*Level B*	*Level A*	*Other*	*Total*
1978	12%	66%	21%	1%	
	1,865	9,855	3,151	139	15,010
1984	11%	79%	9%	1%	
	2,101	14,851	1,631	123	18,706
2001	45%	54%	1%	0%	
	5,570	6,688	85	40	12,383
2002	47%	52%	1%	0%	
	6,257	6,814	82	52	13,205

Source: PCIS

TABLE 12

Participation of Anglophones and Francophones in the Public Service by region

The terms "Anglophones" and "Francophones" refer to employees in terms of their first official language. The first official language is the language declared by employees as the one with which they have a primary personal identification (that is, the official language in which they are generally most proficient).

	1978		1984		2001		2002	
Region	*Anglo.*	*Franco.*	*Anglo.*	*Franco.*	*Anglo.*	*Franco.*	*Anglo.*	*Franco.*
Canada and Outside Canada	75%	25%	72%	28%	69%	31%	69%	31%
Total	211,885		227,942		148,384		159,948	
Western provinces and Northern Canada	99%	1%	98%	2%	98%	2%	98%	2%
Total	49,395		52,651		33,003		35,087	
Ontario (excluding NCR)	97%	3%	95%	5%	95%	5%	95%	5%
Total	34,524		36,673		18,949		20,295	
National Capital Region	68%	32%	64%	36%	59%	41%	59%	41%
Total	70,340		75,427		58,524		64,564	
Quebec (excluding NCR)	8%	92%	6%	94%	8%	92%	8%*	92%
Total	29,922		32,114		18,706		20,136	
New Brunswick	84%	16%	73%	27%	62%	38%	61%	39%
Total	6,763		7,698		5,505		5,386	
Other Atlantic provinces	98%	2%	96%	4%	95%	5%	96%	4%
Total	19,212		21,802		12,715		13,186	
Outside Canada	76%	24%	74%	26%	71%	29%	71%	29%
Total	1,729		1,577		982		1,294	

* *On March 31, 2002, the participation of Anglophones in Quebec (excluding the NCR) stood at 1,512 employees compared to 1,413 the previous year. This figure differs from the one given on p.18 in the report because the figures in the tables are rounded.*

Source: PCIS

TABLE 13

Participation of Anglophones and Francophones in the Public Service by occupational category

The terms "Anglophones" and "Francophones" refer to employees in terms of their first official language. The first official language is the language declared by employees as the one with which they have a primary personal identification (that is, the official language in which they are generally most proficient).

	1978	*1984*	*2001*	*2002*
Canada				
Anglophones	75%	72%	69%	69%
Francophones	25%	28%	31%	31%
Total	211,885	227,942	148,384	159,948
Management				
Anglophones	82%	80%	73%	72%
Francophones	18%	20%	27%	28%
Total	1,119	4,023	3,272	3,533
Scientific and Professional				
Anglophones	81%	78%	74%	75%
Francophones	19%	22%	26%	25%
Total	22,633	22,826	19,277	21,601
Administrative and Foreign Service				
Anglophones	74%	71%	64%	64%
Francophones	26%	29%	36%	36%
Total	47,710	56,513	56,502	62,564
Technical				
Anglophones	82%	79%	76%	76%
Francophones	18%	21%	24%	24%
Total	25,595	27,824	15,931	16,744
Administrative Support				
Anglophones	70%	67%	67%	67%
Francophones	30%	33%	33%	33%
Total	65,931	72,057	34,282	35,340
Operational				
Anglophones	76%	75%	76%	75%
Francophones	24%	25%	24%	25%
Total	48,897	44,699	19,120	20,166

Source: PCIS

TABLE 14

Participation of Anglophones and Francophones in the RCMP and in institutions and organizations for which the Treasury Board is not the employer, by region

	1991	1994	2000	2001
Canada and Outside Canada				
Anglophones	72%	72%	73%	74%
Francophones	26%	26%	25%	24%
Unknown	2%	2%	2%	2%
Total	270,329	232,337	275,988	294,481
Western provinces and Northern Canada				
Anglophones	91%	91%	94%	92%
Francophones	6%	6%	4%	4%
Unknown	3%	3%	2%	4%
Total	76,526	67,934	81,536	90,434
Ontario (excluding NCR)				
Anglophones	90%	90%	90%	90%
Francophones	8%	8%	7%	7%
Unknown	2%	2%	3%	3%
Total	63,786	56,611	72,789	78,739
National Capital Region				
Anglophones	66%	63%	65%	66%
Francophones	34%	37%	35%	34%
Unknown	0%	0%	0%	0%
Total	30,984	27,489	36,423	37,857
Quebec (excluding NCR)				
Anglophones	15%	18%	16%	16%
Francophones	83%	80%	81%	83%
Unknown	2%	2%	3%	1%
Total	50,255	45,641	51,542	53,101
New Brunswick				
Anglophones	75%	74%	76%	76%
Francophones	23%	24%	24%	24%
Unknown	2%	2%	0%	0%
Total	10,857	8,320	9,137	9,358
Other Atlantic provinces				
Anglophones	91%	90%	91%	91%
Francophones	9%	10%	8%	8%
Unknown	0%	0%	1%	1%
Total	29,629	24,627	23,456	23,366
Outside Canada				
Anglophones	72%	77%	78%	79%
Francophones	28%	23%	21%	21%
Unknown	0%	0%	1%	0%
Total	8,292	1,715	1,105	1,626

Note: See the explanation of the terms "Anglophones" and "Francophones" in Table 12.

Source: OLIS II

TABLE 15

Participation of Anglophones and Francophones in the RCMP and in institutions and organizations for which the Treasury Board is not the employer, by occupational or equivalent category

	1991	*1994*	*2000*	*2001*
Canada				
Anglophones	72%	72%	73%	74%
Francophones	26%	26%	25%	24%
Unknown	2%	2%	2%	2%
Total*	270,329**	232,337	275,988	294,481
Management				
Anglophones	72%	72%	73%	75%
Francophones	26%	27%	25%	24%
Unknown	2%	1%	2%	1%
Total	7,209	16,270	7,841	8,873
Professionals				
Anglophones	73%	72%	74%	74%
Francophones	27%	28%	26%	26%
Unknown	0%	0%	0%	0%
Total	11,602	11,444	21,033	22,366
Specialists and Technicians				
Anglophones	70%	72%	76%	76%
Francophones	29%	27%	23%	23%
Unknown	1%	1%	1%	1%
Total	17,645	15,164	48,010	53,329
Administrative Support				
Anglophones	68%	74%	69%	70%
Francophones	30%	26%	30%	29%
Unknown	2%	0%	1%	1%
Total	23,841	67,821	37,357	38,488
Operational				
Anglophones	72%	72%	73%	73%
Francophones	23%	22%	22%	21%
Unknown	5%	6%	5%	6%
Total	92,492	50,775	89,853	98,510

* *These totals take into account the data from tables 15A and 15B.*

** *This total includes 117,540 members of the Canadian Forces for whom the occupational category was not available.*

Note: See the explanation of the terms "Anglophones" and "Francophones" in Table 12.

Source: OLIS II

TABLE 15.A

Participation of Anglophones and Francophones in the Canadian Forces
(Treasury Board is not the employer)

The information on the Canadian Forces is in the form of a sub-table to provide a better overview.

The sub-tables 15.A and 15.B relate to Table 15, presenting a global portrait of participation in those organizations for which the Treasury Board is not the employer.

	*1991**	*1994*	*2000*	*2001*
Generals				
Anglophones		76%	73%	76%
Francophones		24%	27%	24%
Unknown		0%	0%	0%
Total		96	75	72
Officers				
Anglophones		76%	75%	75%
Francophones		24%	25%	25%
Unknown		0%	0%	0%
Total		16,051	12,904	13,209
Other Ranks				
Anglophones		71%	72%	72%
Francophones		29%	28%	28%
Unknown		0%	0%	0%
Total		54,716	44,652	45,519

* *Distribution by category is not available for the 117,540 members of the Canadian Forces.*

Note: See the explanation of the terms "Anglophones" and "Francophones" in Table 12.

Source: OLIS II

TABLE 15.B

Participation of Anglophones and Francophones as regular members of the RCMP

(Treasury Board is not the employer)

This table contains data concerning regular members of the RCMP. The civilian members of the RCMP are included in Table 15. For more information on the composition of the RCMP workforce, consult its annual report.

	1991*	1994*	2000	2001
Officers				
Anglophones			82%	82%
Francophones			18%	18%
Unknown			0%	0%
Total			393	412
Non-commissioned officers				
Anglophones			83%	83%
Francophones			17%	17%
Unknown			0%	0%
Total			4,682	4,612
Constables				
Anglophones			81%	82%
Francophones			19%	18%
Unknown			0%	0%
Total			9,188	9,091

* *For these two years, the data are found in Table 15.*

Note: See the explanation of the terms "Anglophones" and "Francophones" in Table 12.

Source: OLIS II

TABLE 16

Participation of Anglophones and Francophones in all organizations subject to the *Act*

This table gives a summary of the participation of Anglophones and Francophones in all organizations subject to the *Act*, that is, federal institutions and all other organizations that, under federal legislation, are subject to the *Act* or parts thereof, such as Air Canada and designated airport authorities.

	1991	*1994*	*2001*	*2002*
Anglophones	72%	72%	72%	72%
Francophones	27%	27%	27%	27%
Unknown	1%	1%	1%	1%
Total	483,739	450,837	424,372	454,429

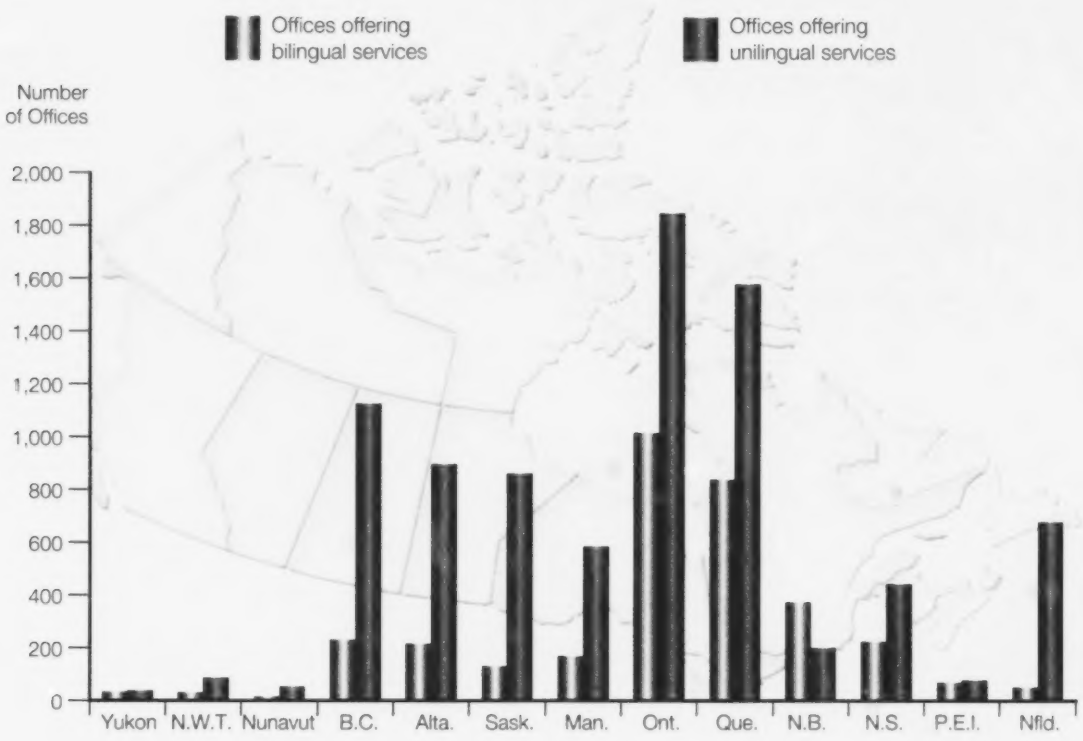
Note: See the explanation of the terms "Anglophones" and "Francophones" in Table 12.

Sources: PCIS and OLIS II

TABLE 17

Distribution of offices and service points in Canada

This table depicts, by province and territory, the distribution of federal offices and service points required to provide their services in the two official languages as well as those offices providing unilingual services.



Note: Offices offering unilingual services in French are located in Quebec and those offering unilingual services in English are located elsewhere in Canada.

Source: Burolis

TABLE 18

Distribution of bilingual offices and service points in Canada according to the type of provision applicable

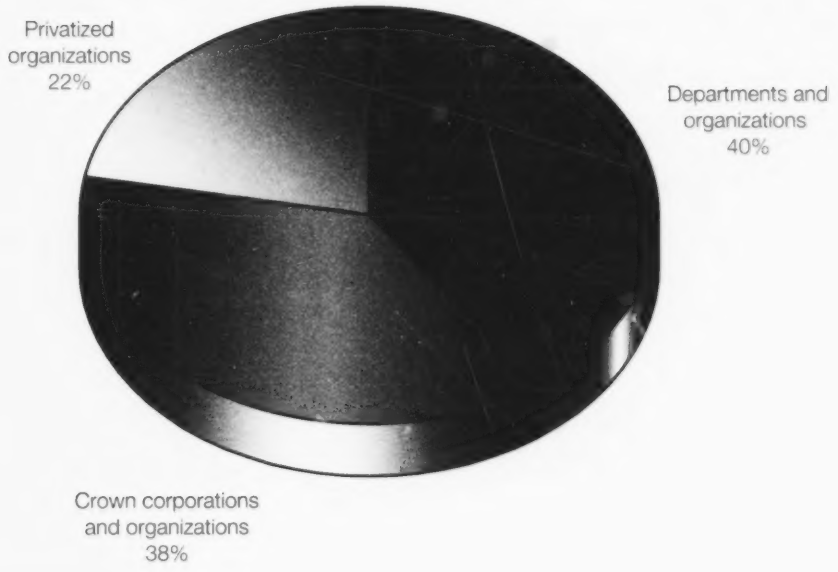
This table shows the percentage of federal offices offering services in both official languages, according to the type of regulatory provision applicable.

Source: Burolis

TABLE 19

Distribution of all organizations subject to the *Act*

This table presents the breakdown of all organizations that are subject to the *Act*. Note that the Treasury Board is the employer only for the category "Departments and organizations."



Source: Burolis

RAPPORT ANNUEL AU PARLEMENT

Présidente
du Conseil du Trésor

President
of the Treasury Board

Rapport annuel sur les langues officielles

2001-2002

Canada

RAPPORT ANNUEL AU PARLEMENT

Rapport annuel sur les langues officielles

2001-2002

Offert également en médias substituts

Publié par le
Secrétariat du Conseil du Trésor du Canada

© Sa Majesté la Reine du chef du Canada, représentée par
la présidente du Conseil du Trésor, 2002

No de catalogue BT23-1/2002
ISBN 0-662-67025-6

Cette publication est disponible à l'une des adresses suivantes :
www.tbs-sct.gc.ca
publiservice.tbs-sct.gc.ca

Nota : Pour ne pas alourdir le texte français, le masculin est utilisé pour désigner tant les hommes que les femmes.

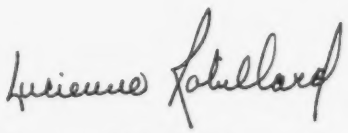
PRÉSIDENT DU SÉNAT

Monsieur le Président,

Conformément à l'article 48 de la *Loi sur les langues officielles*, je soumets au Parlement, par votre intermédiaire, le quatorzième rapport annuel du président du Conseil du Trésor qui se rapporte à l'exercice 2001-2002.

Je vous prie d'agréer, Monsieur le Président, l'assurance de ma très haute considération.

La présidente du Conseil du Trésor,



Lucienne Robillard

Décembre 2002

PRÉSIDENT DE LA CHAMBRE DES COMMUNES

Monsieur le Président,

Conformément à l'article 48 de la *Loi sur les langues officielles*, je soumets au Parlement, par votre intermédiaire, le quatorzième rapport annuel du président du Conseil du Trésor qui se rapporte à l'exercice 2001-2002.

Je vous prie d'agréer, Monsieur le Président, l'assurance de ma très haute considération.

La présidente du Conseil du Trésor,

Lucienne Robillard

Décembre 2002

TABLE DES MATIÈRES

Lettre au Président du Sénat i

Lettre au Président de la Chambre des communes iii

I. La relance est enclenchée 1

II. Une question de leadership 7

III. Des services de qualité pour le public 12

IV. Un milieu de travail exemplaire 14

V. Une fonction publique à l'image de la société canadienne 18

VI. Une prise en charge accrue des langues officielles 20

VII. Des activités de sensibilisation bien ciblées 22

VIII. Les communautés – bâtir en prévision de l'avenir 24

IX. Ce n'est qu'un début! 26

Annexe statistique 27

Monsieur le Président,

Je suis heureuse de présenter ce quatorzième rapport annuel sur les langues officielles pour l'exercice 2001-2002.

Dans le rapport de l'an dernier, j'ai exprimé mes réflexions à propos de la relance du Programme des langues officielles. Je constatais que, malgré les grandes réalisations accomplies au chapitre du bilinguisme depuis l'entrée en vigueur de la *Loi sur les langues officielles (*la *Loi)*, nos objectifs n'avaient pas été entièrement atteints. J'ai parlé alors de la nécessité de revoir le Programme et de cerner les obstacles culturels et systémiques qui freinent l'utilisation des deux langues officielles à la fonction publique. J'ai aussi indiqué que la relance qui s'amorçait comporterait plusieurs éléments clés, entre autres, une étude sur les perceptions et les attitudes des fonctionnaires à l'égard des langues officielles, le renouvellement des politiques, l'utilisation accrue du français en milieu de travail, l'augmentation du nombre d'employés bilingues et une meilleure représentation des deux groupes linguistiques au sein de la fonction publique.

Dans le présent rapport, je fais le point sur les progrès réalisés en 2001-2002 par le Secrétariat du Conseil du Trésor, en collaboration avec les institutions assujetties à la *Loi*[1] et avec l'appui des champions des langues officielles. Je fais aussi état des partenariats et de l'effet d'entraînement à donner aux mesures prises par tous les intervenants. De toute évidence, la relance ne se fera pas en vase clos. C'est l'affaire de tous et de chacun. Nous sommes sur la bonne voie, et j'ai bon espoir que le plan d'action pour relancer la politique sur les langues officielles, qui sera déposé par le gouvernement en 2003, amènera des résultats concrets.

I. La relance est enclenchée

Tous les ministères et organismes poursuivent le même objectif : produire des résultats pour l'ensemble des Canadiens[2]. La réalisation de cet objectif passe entre autres par une fonction publique qui est un modèle de dualité linguistique, une fonction publique à la mesure de notre vision du Canada.

1. Toutes ces institutions ne font pas partie de la fonction publique du Canada. Les sociétés d'État et les sociétés privatisées comme Air Canada sont des entités distinctes.
2. Pour plus de précisions, se reporter à la publication du Secrétariat du Conseil du Trésor intitulée *Des résultats pour les Canadiens et les Canadiennes, Un cadre de gestion pour le gouvernement du Canada*, 2000.

Le bilan que je vous présente dans ce rapport me permet d'affirmer que la relance est enclenchée. Les initiatives réalisées à ce jour et celles qui suivront dans les années à venir nous feront cheminer vers une réforme administrative du Programme et un changement durable des attitudes et des comportements à l'égard du bilinguisme. Je suis résolue à faire en sorte que les langues officielles occupent la place qui leur revient, aussi bien à la fonction publique que dans la société canadienne. Il faut une plus grande responsabilisation de toutes les instances, un accroissement du partenariat et du réseautage – l'accent étant mis sur l'innovation et l'excellence. Il faut aussi viser le renforcement de la capacité linguistique des employés de l'État et augmenter les fonctions de surveillance du Programme.

La fonction publique a évolué au fil des années, mais les méthodes actuelles de gestion des ressources humaines restreignent la capacité du gouvernement d'attirer et de maintenir en poste les talents dont nous avons besoin. Des changements importants doivent s'opérer, et cela touche inévitablement les langues officielles. Les compressions budgétaires des années 1990, la demande croissante et la diversité des services ont en effet provoqué une certaine stagnation, et parfois même un glissement. Le gouvernement est conscient de la situation. C'est pour cela qu'il a décidé d'agir. Il faut repenser la culture de la fonction publique et établir un climat de confiance et de respect avec nos gestionnaires, nos employés, nos agents de négociation et nos partenaires du secteur public.

Le gouvernement s'est engagé à maintenir une fonction publique professionnelle, non-partisane, représentative, bilingue, qui offre aux Canadiens des services de la plus haute qualité. C'est dans cette optique que le Premier ministre a annoncé, en avril 2001, la réforme de la gestion des ressources humaines dans la fonction publique du Canada, dont il m'a confié la responsabilité à titre de présidente du Conseil du Trésor.

Le gouvernement est fermement convaincu de l'importance de confier davantage de responsabilités aux gestionnaires, notamment en matière de dotation et d'apprentissage. Je tiens à concrétiser les engagements du gouvernement, qui sont également les miens, de faire en sorte que la fonction publique du Canada exploite pleinement son potentiel et produise les résultats auxquels les citoyens s'attendent : des services de qualité, abordables, dans la langue officielle de leur choix.

L'engagement à l'égard de la qualité des services nous a amené à changer notre façon de faire. Répondant aux demandes exprimées par les Canadiens, le gouvernement a entrepris diverses initiatives de modernisation des services comme le Site du Canada, l'initiative Gouvernement en direct, les guichets uniques Service Canada et la ligne 1 800 O-Canada.

- Le Site du Canada contient une mine d'information sur les programmes et les services du gouvernement. La convivialité du site, sa facilité de navigation, ses nombreuses passerelles et les informations et services disponibles ont mérité au Canada une reconnaissance internationale. Ce site contient entre autres la base de données Burolis, le répertoire officiel de tous les bureaux et points de services bilingues et unilingues du gouvernement du Canada. Au cours de l'année, le Secrétariat a modifié le moteur de recherche de Burolis afin d'en faciliter la consultation.
- Gouvernement en direct est une autre initiative d'envergure visant à fournir sur Internet, dans les deux langues officielles, les services gouvernementaux les plus utilisés. Les réalisations accomplies à ce jour ont valu au Canada d'être reconnu comme chef de file mondial dans le domaine.
- Grâce aux centres d'accès de Service Canada et à la ligne 1 800 O-Canada, les citoyens reçoivent une aide personnalisée et obtiennent rapidement des renseignements sur plus d'un millier de programmes et de services fédéraux. Lancé d'abord comme projet pilote sous la coordination du Secrétariat, l'initiative a remporté un grand succès. Tous les centres d'accès retenus au terme du projet pilote se conformaient aux exigences en matière de langues officielles. Dix-sept centres à services complets ont été désignés bilingues et se sont ajoutés aux services déjà en place. L'étape du projet pilote étant terminée, la gestion des centres a été transférée à Développement des ressources humaines Canada et celle de la ligne 1-800 à Communication Canada.

Les Canadiens veulent des services en direct

77 p. 100 des Canadiens pensent que l'Internet permettra d'améliorer la façon de recevoir des services du gouvernement du Canada.

73 p. 100 croient que l'accès aux services et aux renseignements en direct constitue une bonne utilisation de l'argent des contribuables.

78 p. 100 croient que le Gouvernement en direct rend le gouvernement plus novateur.

77 p. 100 croient que le Gouvernement en direct permettra d'améliorer l'interaction des Canadiens avec le gouvernement.

Source : EKOS, À l'écoute des Canadiens, 2001

Les communications en ligne avec les citoyens posent parfois des problèmes, notamment au niveau de la qualité du français sur Internet. Certaines institutions ont pris des mesures concrètes pour assurer la qualité linguistique de leurs sites intranet et Internet, ou encore saisissent ce nouveau moyen de communication pour mieux informer leurs employés sur des questions se rapportant aux langues officielles ou à des domaines connexes.

- À Énergie atomique du Canada Limitée, un groupe d'utilisateurs responsable du contenu et de la mise à jour des sites veille à ce que les documents publiés soient offerts simultanément dans les deux langues officielles et à ce que les communications soient de qualité équivalente.
- Pour appuyer sa communauté virtuelle, le Conseil national de recherches Canada a constitué un groupe de travail ayant pour mandat de proposer des stratégies à court et à long termes en vue de produire des outils bilingues et d'offrir de la formation sur d'importantes questions, notamment l'amélioration du français sur les sites. La boîte à outils du Conseil suscite également un vif intérêt auprès des utilisateurs.
- Le Centre de la sécurité des télécommunications a formé un comité directeur pour le Web afin de gérer les questions de bilinguisme et d'interprétation de la politique sur les langues officielles.

Ces améliorations contribueront à assurer la qualité des services offerts dans les deux langues officielles, mais cela ne suffit pas. Nous devons tous ensemble trouver des solutions solides pour ancrer la dualité linguistique dans nos valeurs fondamentales de respect et d'inclusivité afin qu'elles deviennent partie intégrante de la culture des institutions.

En 2001-2002, le greffier du Conseil privé, secrétaire du Cabinet et chef de la fonction publique a fait des langues officielles l'une des cinq priorités qui méritent une attention plus soutenue de la part des administrateurs généraux. Cette mesure aura des répercussions à tous les niveaux hiérarchiques.

La Commissaire aux langues officielles a déposé en avril 2001 son *Bilan national des services au public en français et en anglais : un changement de culture s'impose.* À l'étude de son rapport, je conviens que la prestation des services au public dans les bureaux tenus d'offrir des services bilingues doit s'améliorer. Il faut que les Canadiens puissent communiquer avec leur gouvernement, là où les services sont requis, en français ou en anglais, dans la langue officielle qu'ils préfèrent. Il faut aussi que les droits linguistiques des fonctionnaires des régions désignées bilingues aux fins de la langue de travail soient respectés[3]. Il est clair qu'un changement de culture s'impose et que le gouvernement sera appelé à faire preuve de leadership. Nous sommes prêts; le défi est lancé.

3. Les régions bilingues aux fins de la langue de travail comprennent la région de la capitale nationale, le Nouveau-Brunswick, certaines parties du Nord et de l'Est de l'Ontario, la région de Montréal, certaines parties des Cantons de l'Est, de la Gaspésie et l'Ouest du Québec.

Grâce aux mesures que nous mettrons de l'avant à la suite des résultats de l'étude intitulée *Attitudes face à l'utilisation des deux langues officielles dans la fonction publique du Canada*, qui a été réalisée en 2001-2002, je suis confiante que nous ferons avancer l'utilisation des deux langues officielles. Les Canadiens n'attendent rien de moins de leur gouvernement.

Dans la foulée de sa réforme administrative, le Conseil du Trésor a entrepris de consolider et de simplifier ses politiques, y compris celles sur les langues officielles[4], afin de tenir compte notamment des progrès technologiques et du dossier de la modernisation de la gestion des ressources humaines. Les politiques sur les langues officielles seront restructurées en grandes catégories pour répondre aux besoins des non-spécialistes aussi bien qu'à ceux des professionnels dans le domaine.

Les politiques et les programmes du gouvernement doivent continuer d'être davantage axés sur les citoyens. En ce qui a trait aux langues officielles, je suis déterminée à faire en sorte qu'elles soient prises en compte dans toutes les décisions importantes du gouvernement. Ainsi, deux politiques du Conseil du Trésor entrées en vigueur en avril 2002 contiennent des exigences explicites en matière de langues officielles.

- La nouvelle *Politique sur les différents modes de prestation de services*, qui tient compte des recommandations du Groupe de travail sur les transformations gouvernementales et les langues officielles[5], vise l'atteinte d'un juste équilibre entre la recherche de l'innovation dans la prestation des services et la garantie que les nouvelles mesures sont dans l'intérêt du public et, donc, des communautés de langue officielle en situation minoritaire. Elle prévoit entre autres que la prestation des services bilingues devra être respectée en cas de dévolution. Cette Politique a été accueillie favorablement par la Vérificatrice générale du Canada, la Commissaire aux langues officielles et le président de la Fédération des communautés francophones et acadienne du Canada. La Politique exige en outre que des mécanismes de recours soient mis en place et que le public en soit informé.
- La *Politique de communication du gouvernement du Canada* comporte un énoncé de principes sur la gestion des communications et souligne les obligations en matière de langues officielles. Révisée en 2001-2002, la Politique prévoit des mesures pour que les ministères et organismes fédéraux soient visibles et accessibles, et pour qu'ils

4. En vertu de l'article 46 de la *Loi*, le Conseil du Trésor est responsable de l'orientation générale des politiques et programmes du gouvernement du Canada qui concernent les communications avec le public et les services qui lui sont offerts, la langue de travail et la participation équitable des Canadiens francophones et anglophones au sein des institutions et organismes assujettis à la *Loi*.
5. *Maintenir le cap : la dualité linguistique au défi des transformations gouvernementales*. Rapport préparé à l'intention du président du Conseil du Trésor, l'honorable Marcel Massé, janvier 1999.

rendent des comptes au public qu'ils servent. De ce fait, elle vient renforcer l'application de la *Loi sur les langues officielles* et des politiques connexes en ce qui concerne Internet et les communications électroniques; les événements publics et les annonces; les foires et les expositions; la publicité et le marketing; l'édition; et les produits cinématographiques, vidéo et multimédias. La Politique vise à garantir que tous les produits de communication du gouvernement qui sont destinés au public soient disponibles dans la langue officielle de son choix, et que les institutions fédérales tiennent compte dans leurs plans de communication et leurs campagnes de publicité des besoins, des préoccupations et des préférences linguistiques des communautés linguistiques en situation minoritaire.

Les changements apportés aux politiques et aux programmes gouvernementaux toucheront nécessairement les employés de la fonction publique. C'est pourquoi, dans toutes les activités qui touchent les langues officielles, il est nécessaire de consulter davantage les syndicats pour établir des liens empreints de respect mutuel et de collaboration. Ensemble, nous devons créer un esprit de partenariat véritable afin de cerner et d'examiner les options, et de dégager les meilleures solutions dans l'intérêt des Canadiens. La bonne volonté est là. Il suffit de l'exercer.

Plusieurs outils permettent au Secrétariat de surveiller la mise en œuvre du Programme des langues officielles dans les institutions et d'en rendre compte. Chaque année, ces dernières soumettent au Secrétariat leur bilan sur les langues officielles. Il s'agit d'un document public, approuvé par l'administrateur général ou le premier dirigeant.

Les fonctions de surveillance et d'évaluation du Programme sont essentielles pour vérifier les résultats. À l'occasion de la réunion des champions des ministères de novembre 2001, une attention particulière a été accordée à la mesure du rendement incorporée aux accords de responsabilisation que signent le greffier du Conseil privé et les sous-ministres. Des indicateurs de rendement sur la prestation des services au public et sur la langue de travail seront élaborés en consultation avec les membres du réseau des langues officielles et le Commissariat aux langues officielles.

Ces outils permettront de mieux suivre l'évolution du Programme et de cerner les enjeux pour continuer d'améliorer la situation.

II. Une question de leadership

Pour obtenir des résultats concrets, il importe que le gouvernement et ses hauts dirigeants fassent preuve de leadership. Au printemps 2001, le Premier ministre a demandé à M. Stéphane Dion, président du Conseil privé et ministre des Affaires intergouvernementales, de présider un groupe de référence ministériel en vue de préparer un plan d'action. Cette initiative a permis de recueillir une quantité de renseignements utiles. Le dialogue se poursuivra jusqu'au dépôt du plan d'action, prévu pour 2003. Ce plan exposera les grandes orientations du Programme pour les années à venir et donnera les moyens nécessaires pour traduire nos réflexions en gestes concrets.

Le gouvernement reconnaît que, dans les régions désignées bilingues, le bilinguisme des cadres de direction (niveau EX) est un élément clé pour créer un milieu où les employés se sentent à l'aise de travailler dans la langue officielle de leur choix. L'exemple doit venir de la haute direction. C'est pourquoi le gouvernement exige que les cadres supérieurs dans ces régions soient bilingues à un niveau de fonctionnement élevé[6].

Ce dossier préoccupe le gouvernement au plus haut point. Le Secrétariat peut compter sur la collaboration de tous les premiers dirigeants afin d'atteindre les objectifs visés. Comme je l'ai mentionné précédemment, les langues officielles sont l'une des cinq grandes priorités du chef de la fonction publique, et je m'en réjouis. Le secrétaire du Conseil du Trésor a également écrit aux premiers dirigeants des institutions afin de leur rappeler la nécessité de mettre en place des mesures concrètes pour atteindre les objectifs, y compris le recours à la rémunération conditionnelle comme levier.

> *Au fil des années, nous avons changé la culture de la fonction publique en mettant en place des lois et des politiques relatives aux langues officielles. Mais de toute évidence, nous n'avons pas atteint tous les objectifs que nous nous étions fixés. À titre de gestionnaires, nous devons nous assurer de promouvoir activement l'utilisation des deux langues officielles dans nos milieux de travail, non seulement parce que la Loi l'exige mais parce que c'est la façon de montrer à nos collègues qu'on les respecte.*
>
> Mel Cappe, ex-greffier du Conseil privé, Symposium de l'Association professionnelle des cadres de la fonction publique du Canada, juin 2001.

La *Politique concernant les exigences linguistiques pour les membres du groupe de direction* comporte une date butoir qui vise les cadres titulaires de postes bilingues dont la politique de 1998 a rehaussé les exigences linguistiques au niveau CBC – un haut niveau de fonctionnalité – et qui occupent toujours ce poste aujourd'hui. Ceux-ci auront bénéficié, au 31 mars 2003, d'une période de cinq ans pour satisfaire à ces exigences. Ce délai ne sera pas repoussé.

6. Pour les cadres de la fonction publique (EX), le niveau C (supérieur) est exigé pour la compréhension écrite et l'interaction orale, et le niveau B (intermédiaire), pour l'expression écrite.

Cet objectif de bilinguisme englobe également un groupe dont la date d'exemption aura expiré avant le 31 mars 2003. Cet objectif double ne peut être atteint que si les premiers dirigeants, responsables de s'assurer que les politiques pertinentes sont respectées dans leurs organisations, prennent les mesures qui s'imposent. Je suis confiante qu'ils le font.

En date du 31 mars 2002, les données indiquent que, des 2 638 titulaires EX assujettis à la Politique, 1 905 (72,2 p. 100) satisfont aux exigences de leur poste. Les 733 (27,8 p. 100) qui n'y satisfont pas, se divisent en deux catégories : 442 titulaires devront satisfaire aux exigences de leur poste au 31 mars 2003, alors que les 291 autres continueront de bénéficier d'une exemption maximale de deux ans après cette date, à compter de leur nomination.

Je n'insisterai jamais assez sur le rôle important que jouent les gestionnaires en tant qu'agent de changement. Le réseau des champions des langues officielles, formé depuis quelques années, a contribué à faire progresser le dossier des langues officielles. Je compte beaucoup sur l'appui des champions pour m'aider à donner à la relance tout son dynamisme. Ces derniers jouent sans contredit un rôle déterminant lorsqu'il s'agit de stimuler le leadership au niveau de la direction et d'assurer le rayonnement des langues officielles.

Dans le cadre de la modernisation de la gestion des ressources humaines, les champions ont été consultés en vue de cerner les enjeux qui touchent les langues officielles. Ils ont fait part de leurs suggestions dans un rapport soumis au Groupe de travail[7]. Afin d'aider les champions à exercer pleinement leur rôle, des comités directeurs de champions ont été créés dont le mandat est de donner les grandes orientations au réseau des langues officielles – dont font partie les champions des conseils fédéraux régionaux. Les champions des ministères ont notamment travaillé à l'élaboration d'une stratégie d'intervention en vue de les aider à faire la promotion des langues officielles. Au cours de la prochaine année, les discussions se poursuivront afin de peaufiner le rôle des champions et d'articuler un plan d'action qui concrétisera la stratégie d'intervention. Les discussions porteront sur l'intégration des langues officielles à tous les aspects de leur organisation, les accords de responsabilisation, le développement d'outils génériques et la consultation accrue sur les grands dossiers.

En tant que champion, je m'engage à créer et promouvoir un milieu de travail qui favorise la contribution active des employés. Cet engagement est basé sur le respect de la diversité et sur la conviction que la contribution de chaque employé est appréciée et recherchée.

Keith Hillier, champion des langues officielles à Anciens Combattants Canada.

7. Groupe de travail sur la modernisation de la gestion des ressources humaines, qui a pour mandat de recommander des changements stratégiques, législatifs et institutionnels pour que la fonction publique continue d'être une des meilleures au monde.

Les champions des sociétés d'État et autres institutions ont, quant à eux, amorcé la réflexion en vue de faire reconnaître, auprès des instances gouvernementales centrales, les particularités inhérentes à chacun de leurs grands secteurs d'activités, notamment les secteurs scientifique, culturel et économique. De plus, les champions ont comme objectif, pour 2002-2003, d'élaborer un plan stratégique de promotion des langues officielles.

Le bilinguisme représente un avantage économique indéniable pour les fonctionnaires, les citoyens et les entreprises. À l'heure de la mondialisation, la capacité de parler et de comprendre plus d'une langue est non seulement souhaitable, elle est devenue essentielle.

La dualité linguistique du Canada lui permet de jouer un rôle central sur la scène internationale. Le volet de la Francophonie en est un bel exemple. Les IV^{es} Jeux de la Francophonie, tenus en juillet 2001 dans la région d'Ottawa-Hull, ont obtenu un succès sans pareil. Le Canada a accueilli 3 000 athlètes et artistes de 51 États et gouvernements venus célébrer l'esprit de compétition amicale et la parenté linguistique qu'ils partagent.

Personnellement, c'est toujours avec fierté que je participe aux événements reliés à la Francophonie. En mars dernier, j'ai présidé le lancement de la quatrième édition des Rendez-vous de la Francophonie dans la fonction publique du Canada[8]. Les Rendez-vous sont une grande fête qui témoigne de la vitalité de la langue et de la culture françaises au Canada. Ces événements, qui se déroulent annuellement sur une période de deux semaines, favorisent un plus grand esprit de collaboration et d'ouverture entre les collègues et la population canadienne. Francophones et francophiles expriment leur amour de la culture et de la langue françaises en participant à ces activités qui contribuent à l'épanouissement du fait français au Canada.

Certaines institutions utilisent ce tremplin pour sensibiliser les employés anglophones en formation linguistique, comme c'est le cas au Service canadien du renseignement de sécurité. À Justice Canada, le Ministère a organisé des activités sur la francophonie et le bijuridisme. Il a saisi l'occasion pour monter un kiosque d'information.

Donner l'information est une excellente façon de mieux sensibiliser son entourage. Acquérir des outils adaptés, donner aux fonctionnaires et aux partenaires le goût d'être toujours à la fine pointe de leurs connaissances et de les partager, voilà ce qui devrait nous guider quotidiennement. Un niveau linguistique approprié et l'utilisation fréquente de la langue seconde sont certes essentiels à la prestation des services de bonne qualité linguistique. Il faut toutefois ajouter d'autres éléments pour maintenir, voire améliorer cette qualité.

8. Pour plus de précisions, se référer au discours de la présidente en date du 11 mars 2002.

Plusieurs institutions le reconnaissent et se sont donné cette ligne de conduite en partageant leurs outils ou leurs bonnes pratiques. Voici quelques exemples tirés de leurs bilans annuels.

- À Patrimoine canadien, la haute gestion a créé un comité ministériel des politiques et des communications sur la langue de travail, en partenariat avec ses services juridiques. Ce Comité a élaboré des lignes directrices et un plan d'action. Le matériel d'information produit comprend une présentation multimédia et un calendrier aide-mémoire résumant les lignes directrices, une brochure, un dépliant et un signet. Des séances d'information ont été organisées partout au pays. Le Ministère n'a d'ailleurs pas hésité à partager son expertise avec d'autres institutions.
- L'Agence des douanes et du revenu du Canada a effectué une évaluation approfondie du Programme des langues officielles au cours de l'année. L'Agence veut devenir une organisation qui respecte la dualité linguistique dans ses rapports quotidiens avec le public canadien et avec ses employés. La nomination de champions des langues officielles – un au niveau national, un pour le service au public et un autre pour la langue de travail – contribuera à renforcer le leadership et à assurer des progrès durables. Les champions donnent des conseils et une orientation générale. L'Agence a en outre mis sur pied des projets d'envergure dont certains sont décrits dans le présent rapport.
- Industrie Canada a préparé un manuel de référence sur les langues officielles qui sert à renseigner les employés et les gestionnaires sur les différentes parties de la *Loi* et sur les politiques, ainsi qu'à favoriser la mise en valeur et la vitalité des groupes de langue française et de langue anglaise. Le projet de mentorat linguistique a été entrepris dans la région de la capitale nationale pour aider les employés à améliorer et à maintenir leurs connaissances en langue seconde parlée. Il s'agit d'un partenariat volontaire entre un employé désireux d'apprendre et un autre qui assure un appui, donne des conseils et participe à l'apprentissage de son collègue.
- Statistique Canada a mis en œuvre des pratiques qui ont permis d'accroître le bilinguisme au travail et de rehausser l'image du Programme des langues officielles. Une série de mesures contribuent à créer un milieu de travail où les deux langues officielles sont utilisées couramment. Un guide éclair souligne les principes de la *Loi* et un module d'orientation sur les langues officielles est offert à tous les nouveaux superviseurs. En outre, une prime d'excellence en langues officielles est décernée chaque année par le statisticien en chef. À Statistique Canada, les langues officielles sont bien intégrées aux pratiques de gestion.

- Santé Canada accorde beaucoup d'importance à la création d'un environnement propice à l'utilisation effective des deux langues officielles. Au cours de l'année, le Ministère a adopté une approche proactive en mettant de l'avant plusieurs initiatives. Il a diffusé à tous les employés la brochure sur la langue de travail *Français et/ou Anglais/C'est votre droit/C'est une question de respect*. La publication a été bien reçue : un grand nombre d'employés ont répondu au jeu questionnaire qui y était inclus, et beaucoup ont obtenu une note parfaite. De plus, une affiche laminée sur la langue de travail a été installée à des endroits stratégiques afin d'encourager les employés à s'exprimer dans la langue officielle de leur choix. Le cours d'orientation des nouveaux employés, intitulé *À la découverte de Santé Canada*, comporte une capsule de 30 minutes qui couvre l'essentiel du Programme des langues officielles. En outre, de nouveaux services de perfectionnement de la première langue officielle se sont ajoutés au programme de formation linguistique.

Depuis déjà plusieurs années, des partenariats se forment afin de discuter des problèmes communs et de trouver des solutions innovatrices. Je remarque que les partenariats sont devenus très populaires, que ce soit au niveau de la prestation des services qu'au niveau de l'échange d'idées. En voici deux exemples :

- Les membres du Sous-comité des langues officielles de l'Île-du-Prince-Édouard ont organisé le premier Symposium de l'Atlantique sur les langues officielles qui s'est tenu à Charlottetown en octobre 2001. Sous le thème *Bâtir un avenir fondé sur la diversité linguistique, culturelle et régionale*, le Symposium a réuni quelque 150 participants provenant de Terre-Neuve-et-Labrador, de l'Île-du-Prince-Édouard, de la Nouvelle-Écosse, du Nouveau-Brunswick et d'Ottawa. Il a permis de créer un comité de suivi formé de représentants des secrétariats des conseils et des comités de langues officielles.
- L'ère du savoir nous fait prendre conscience de l'importance des ressources humaines et de la nécessité d'apprendre comment investir dans les gens pour soutenir la créativité et l'innovation. Le Centre canadien de gestion le sait plus que quiconque et oriente son apprentissage vers les besoins de la fonction publique du Canada. Les langues officielles font l'objet de discussions avec le Centre pour qu'il en soit tenu compte dans les divers programmes de formation des gestionnaires à tous les niveaux, aussi bien dans les cours réguliers que dans les tables rondes qu'organise le Centre. De plus, le projet pilote portant sur le respect d'autrui en milieu de travail, et plus particulièrement sur les préférences de chacun en matière de langue de travail et de communication dans les régions désignées bilingues, a également fait l'objet de

discussions. Ce partenariat qui continue à progresser avec le Centre illustre l'importance d'intégrer les langues officielles aux programmes d'apprentissage, en mettant l'accent sur les valeurs et le leadership.

Voilà deux belles initiatives de partenariat qui auront sans nul doute des retombées dans les années à venir.

III. Des services de qualité pour le public

Le gouvernement du Canada s'est donné comme priorité de fournir des services empressés, courtois et réceptifs, dans les deux langues officielles, en tout temps, à tous les points de service fédéraux qui sont tenus d'offrir des services bilingues. Les Canadiens s'attendent pour leur part à traiter avec leur gouvernement dans la langue officielle de leur choix, que ce soit en personne, au téléphone, par correspondance ou sur Internet. Même si le gouvernement offre plusieurs modes de prestation de service, en bout de ligne les Canadiens choisissent les moyens et la langue officielle qui leur conviennent. Et ce choix doit leur être offert ouvertement, spontanément et sans équivoque. Il importe donc de créer un climat favorable à l'amélioration constante de la prestation des services aux citoyens là où des faiblesses ont été décelées. L'atteinte de cet objectif doit passer par le leadership, l'engagement et la responsabilisation, ce qui suppose une sensibilisation accrue de tous les intervenants.

Pour répondre aux besoins des Canadiens, le gouvernement comptait, au 31 mars 2002, 11 873 bureaux et points de service, dont 3 402 (29 p. 100) sont tenus d'offrir des services bilingues. Ces bureaux et points de service comprennent les bureaux de poste et certaines franchises postales exploitées par des entreprises privées. Les chiffres sont pratiquement les mêmes que l'an dernier.

À la fonction publique, le nombre de titulaires de postes bilingues qui travaillent avec le public reste également stable. Au 31 mars 2002, 84 p. 100[9], soit 32 084 des 38 369 titulaires de postes bilingues qui avaient comme fonction de servir le public dans l'une ou l'autre des langues officielles satisfaisaient aux exigences linguistiques de leur poste, comme en témoignent les statistiques en annexe. Le niveau de connaissance en langue seconde est resté sensiblement le même que celui de l'année précédente. En effet, 30 p. 100[10] des postes bilingues requièrent une maîtrise supérieure (au lieu de 29 p. 100), et 67 p. 100 un niveau intermédiaire (au lieu de 68 p. 100). Le niveau minimal s'est maintenu à 2 p. 100.

9. Se reporter au tableau 6.
10. Se reporter au tableau 7. Le tableau 5 donne plus de précisions sur les niveaux en langue seconde.

Comme je le mentionnais, les bilans annuels des institutions renseignent le Secrétariat sur la façon dont celles-ci s'acquittent de leurs obligations. À cette fin, on peut constater que la plupart d'entre elles sont conscientes de l'importance de la qualité du service au public et se préoccupent de l'offre active dans les bureaux qui sont tenus d'offrir des services bilingues.

- La direction supérieure du Bureau du secrétaire du gouverneur général du Canada est très fière des services bilingues fournis par son personnel et par les étudiants qui occupent des emplois d'été.
- NAV CANADA mentionne pour sa part une capacité exceptionnelle d'assurer un service de qualité au public.

La qualité des services bilingues est donc une préoccupation des institutions. Les bilans mentionnent que, au cours de l'année, elles ont effectué de nombreux sondages, enquêtes, suivis ou vérifications intégrées. Une lacune souvent relevée touche la qualité de la langue française. Dans les régions unilingues anglaises, maintenir un bon niveau dans sa langue seconde pour mieux servir le public pose tout un défi. Voulant remédier à cette situation, certaines institutions ont pris des mesures concrètes afin d'aider leurs employés. En voici quelques exemples :

- Financement agricole Canada, organisme dont le siège social est situé à Regina, s'efforce d'offrir à son personnel bilingue des outils préparés par la région du Québec afin d'aider les employés qui désirent maintenir leur niveau en langue seconde.
- Anciens Combattants Canada vit une situation semblable. Située à Charlottetown, l'administration centrale doit fournir des services partout au pays. Le Ministère, conscient que la situation n'est pas parfaite, surtout dans les communications verbales avec le bureau du Québec, a trouvé différentes solutions : élargir son programme de formation linguistique, organiser des ateliers et publier des outils d'appoint afin d'accroître la capacité bilingue de son effectif.
- La Division des politiques de grain de la région de Winnipeg, d'Agriculture et Agroalimentaire Canada, invite les francophones et les employés occupant un poste bilingue pour les besoins du service au public à s'exprimer en français avec la direction et même à demander d'obtenir de la formation professionnelle dans la langue officielle de leur choix.

- En Saskatchewan, la direction du ministère des Affaires indiennes et du Nord Canada, appuie les employés qui se montrent intéressés à étudier le français, même si le cri est la langue parlée au bureau.

Un autre exemple touchant la prestation des services découle d'une action concertée de la Fédération des francophones de la Colombie-Britannique (FFCB), du Comité des langues officielles du Conseil des hauts fonctionnaires fédéraux du Pacifique, des ministères, du Commissariat aux langues officielles et du Secrétariat. Lancé en 2001, le projet pilote visait à accroître et à améliorer la qualité des services offerts à la population canadienne d'expression française. Au cours de l'année, les partenaires ont adopté une approche fondée sur la sensibilisation, l'adhésion et la responsabilisation des gestionnaires. Ils voulaient ainsi amener ces derniers à trouver des pistes de solution leur permettant de remplir leurs obligations en matière de langues officielles. Les rencontres individualisées auprès des gestionnaires de première ligne responsables des quelque 200 points de service bilingues ont permis d'améliorer la communication et de travailler en étroite collaboration pour régler des problèmes récurrents.

En octobre 2001, la FFCB saluait l'heureuse initiative et soulignait que les francophones seraient sensibilisés davantage à l'importance d'utiliser les services en français, notamment dans les centres de services.

Ce projet est un bel exemple de concertation mettant à contribution toutes les instances. Cette sensibilisation également été effectuée dans tous les bureaux fédéraux de la province tenus d'offrir des services bilingues de même qu'auprès de la population francophone, cette dernière ayant été encouragée à demander des services en français. Un sondage a été mené auprès des membres de la FFCB pour connaître leur degré de satisfaction. Les résultats du sondage et le rapport du projet sont attendus cet automne.

IV. Un milieu de travail exemplaire

Le gouvernement du Canada s'est engagé à bâtir un milieu de travail exemplaire en matière de langues officielles. Il faut entendre par là une fonction publique qui non seulement offre des services de haute qualité à la population canadienne, dans les deux langues officielles, mais aussi respecte les droits linguistiques de ses employés. La fonction publique du Canada est, et sera toujours, une institution bilingue. Cela dit, l'usage du français pose encore problème. Les milieux de travail qui doivent être bilingues ne le sont pas toujours véritablement, et les francophones comme les anglophones continuent trop souvent d'utiliser l'anglais comme langue de communication.

Selon les statistiques, la proportion des surveillants qui satisfont aux exigences linguistiques de leur poste reste relativement stable. Au 31 mars 2002, 82 p. 100, soit 10 801 titulaires de postes bilingues[11] sur 13 205, satisfaisaient aux exigences linguistiques de leur poste, alors que l'an dernier, le pourcentage était de 80 p. 100. On note également cette année que le nombre de postes qui requièrent un niveau supérieur de connaissance de la langue seconde a légèrement augmenté par rapport à l'an dernier. En effet, il est passé de 45 p. 100 à 47 p. 100[12]. Par le fait même, le nombre de postes au niveau intermédiaire a diminué dans la même proportion.

Mêmes si les statistiques démontrent que la capacité linguistique des employés est relativement satisfaisante, les communications entre les francophones et les anglophones travaillant dans les régions désignées bilingues ne se font pas conformément aux exigences de la *Loi*. Conscientes de l'ampleur du problème, certaines institutions, notamment Santé Canada, ont adopté des solutions en vue de faire respecter le droit des employés et d'en améliorer la situation.

À Santé Canada, dans la région du Québec, la directrice régionale des ressources humaines encourage les employés à utiliser la langue de leur choix et à faire respecter ce droit. À cette fin, elle s'assure entre autres que toutes les communications provenant d'autres provinces sont disponibles en français, et en particulier, elle s'attend à ce que les communications en français en provenance de l'administration centrale soient de qualité plus que raisonnable, en tout temps, et à ce que l'information soit reçue simultanément dans les deux langues.

Source : Bilan annuel 2001-2002

J'estime qu'il est des plus important que les employés de la fonction publique se sentent à l'aise et soient fiers de parler la langue officielle de leur choix. Il faut continuer à promouvoir un milieu de travail où le respect d'autrui constitue le fondement même des relations interpersonnelles entre employés, et particulièrement entre francophones et anglophones.

C'est dans cette perspective que le Secrétariat a élaboré et lancé un projet pilote à l'Agence des douanes et du revenu du Canada. Dans le cadre de ce projet, on a recours à une approche expérientielle[13] pour amener les participants à explorer le respect interpersonnel et à voir comment cette valeur, lorsqu'elle est mise en pratique, contribue à créer un milieu de travail harmonieux. Au cours de l'année 2001-2002, environ 220 fonctionnaires ont participé au projet, dont 125 aux ateliers, tandis que les autres ont agi comme groupe témoin.

11. Pour plus de précisions, se reporter au tableau 10.
12. Pour plus de précisions, se reporter au tableau 11.
13. L'approche expérientielle est basée essentiellement sur l'échange, le dialogue et la prise de conscience des personnes qui communiquent dans l'une et l'autre des langues officielles.

De prime abord, ce projet a contribué à une meilleure compréhension mutuelle. Les ateliers ont amené les participants à voir le monde davantage comme le voit leur prochain. Les participants se sont sentis respectés et compris. Ces sentiments semblent avoir entraîné le renforcement de la confiance entre les groupes et ouvert la porte à un regain d'énergie, de productivité, d'innovation et de créativité. Somme toute, les ateliers ont favorisé la réflexion, la communication et le travail d'équipe. Les leçons apprises pourront être incorporées à d'autres projets.

Un autre projet pilote de l'Agence sur la langue de communication privilégie une approche procédurale grâce à laquelle les employés développent et mettent en place les mécanismes et les outils nécessaires à l'utilisation plus équitable des deux langues officielles. Ce projet, où l'on tirera parti des leçons apprises, est actuellement en élaboration; il sera mis en œuvre au plus tard en avril 2003.

Cela dit, il reste encore du travail à faire permettant de créer et de maintenir un milieu de travail propice à l'usage effectif des deux langues officielles. Un des facteurs assez troublant accentuant l'utilisation de l'anglais au détriment du français est que, pendant les réunions, beaucoup de francophones hésitent encore à intervenir dans leur première langue et optent pour l'anglais. En outre, bon nombre d'entre eux ne précisent pas qu'ils aimeraient travailler de préférence en français sous prétexte qu'ils se sentent à l'aise dans les deux langues. Certains anglophones bilingues ne voient donc pas la nécessité d'utiliser leur langue seconde. Or, il faudrait que les francophones prennent conscience qu'en choisissant l'anglais comme langue de travail, ils contribuent à accentuer le déséquilibre entre les deux langues officielles et n'encouragent ni le maintien ni l'amélioration de la langue française dans leur milieu de travail. Il faut favoriser un plus grand esprit de collaboration et d'ouverture entre collègues. Tous les fonctionnaires, francophones et anglophones, doivent se faire un devoir de promouvoir le bilinguisme. C'est vraiment l'affaire de tous.

En étant conscient du problème, il est parfois possible de renverser la situation et de rendre un milieu de travail plus propice à l'utilisation des deux langues officielles. Cela a été le cas à la Commission canadienne de la sûreté nucléaire où l'on retrouve des employés de diverses nationalités qui ont toujours travaillé davantage en anglais. Il y a quelques années, la Commission a engagé des cadres parfaitement bilingues, ce qui a eu pour effet de rendre l'utilisation des deux langues officielles plus équitable.

Un certain nombre d'institutions, notamment le ministère des Finances Canada, Développement des ressources humaines Canada, Transports Canada et la Banque du Canada, ont trouvé des moyens pour accroître l'utilisation du français et continuent d'inciter leur personnel à participer à des « journées en français » . Ces journées sont très populaires et le bassin de participants s'agrandit. Ces activités sont de plus en plus répandues et, continueront, souhaitons-le, à faire boule de neige et accroître par le fait même l'utilisation du français.

Plusieurs institutions sont très innovatrices. Certaines ont mis au point des boîtes à outils ou d'autres méthodes didactiques pour améliorer la langue seconde ou, parfois, la première langue officielle. Mentionnons à titre d'exemple Patrimoine canadien, la Société pour l'expansion des exportations, Agriculture et Agroalimentaire Canada, Service correctionnel Canada, l'Administration portuaire de Vancouver, l'Agence des douanes et du revenu du Canada et le Centre national de recherches du Canada.

Le Bureau du vérificateur général du Canada continue de porter une attention particulière à l'amélioration de la compétence linguistique de tous ses employés en leur proposant un programme de formation linguistique et, là où c'est possible, en leur offrant des affectations dans des postes où ils auront plus de contact avec la langue seconde. Le Bureau s'efforce d'accroître non seulement en nombre mais aussi en qualité le bassin de capacité bilingue, en encourageant l'amélioration de la langue seconde au-delà des strictes exigences des postes.

Source : Bilan annuel 2001-2002

Depuis quelques années, le gouvernement a recours à des sondages d'opinion auprès de ses employés afin de recueillir des données qui l'aideront à bien accomplir son rôle d'employeur. Il a voulu savoir ce que les employés pensent de leur milieu de travail et de la façon qu'ils fournissent les services vis-à-vis des langues officielles. C'est ainsi qu'un premier sondage mené auprès des fonctionnaires en 1999 a signalé un fait très intéressant du point de vue des langues officielles. En effet, 31 p. 100 des 103 125 répondants ont jugé qu'ils devaient apprendre l'autre langue officielle ou en améliorer la connaissance qu'ils en avaient, que ce soit pour exercer leurs fonctions actuelles ou pour leur perfectionnement professionnel.

En 2002, le Secrétariat a profité du deuxième sondage auprès des quelque 160 000 employés de la fonction publique pour inclure plusieurs questions touchant les langues officielles. Le sondage a porté tout particulièrement sur le milieu de travail des fonctionnaires, les interrogeant entre autres sur la langue de communication avec leur superviseur immédiat, la langue d'usage lors des réunions, la langue de travail utilisée pour rédiger des documents, la disponibilité d'outils de travail et la formation professionnelle offerte dans la langue de l'employé, et les conséquences perçues sur leur avancement de carrière.

Les résultats nous aideront à trouver des solutions en vue de créer un milieu de travail davantage propice à une utilisation accrue des deux langues officielles, et particulièrement du français, au quotidien. Il s'agit là d'une bonne pratique de gestion qui reflète l'engagement du gouvernement à faire de la fonction publique du Canada un employeur de choix.

En plus de sa participation à ce sondage pangouvernemental, le Secrétariat a mené au cours de la dernière année, en collaboration avec le Commissariat aux langues officielles, les Affaires intergouvernementales, Communication Canada et Patrimoine canadien, une étude distincte sur les attitudes et les perceptions des fonctionnaires à l'égard des langues officielles, surtout en milieu de travail. Je remercie tous les participants d'avoir bien voulu partager leurs points de vue.

Cette étude comporte un volet qualitatif ainsi qu'un volet quantitatif. Les résultats seront compilés et seront diffusés à grande échelle au début de l'automne 2002. Ils permettront d'évaluer le niveau de satisfaction des fonctionnaires, de cerner les entraves à l'amélioration des attitudes et de trouver des façons d'accroître le niveau d'acceptation et d'utilisation des deux langues officielles en milieu de travail. Ils serviront à élaborer une nouvelle stratégie de sensibilisation qui, nous l'espérons, apportera des solutions à long terme qui aboutiront à un changement de culture à l'égard de l'acceptation et de l'utilisation des deux langues officielles dans la fonction publique du Canada.

Vous entendrez parler davantage des résultats du sondage pancanadien et ceux de l'*Étude face à l'utilisation des deux langues officielles dans la fonction publique du Canada*[14] au cours des prochains mois.

V. Une fonction publique à l'image de la société canadienne

Le gouvernement doit veiller à ce que son effectif tende à refléter la présence des deux communautés de langue officielle. La fonction publique est un des grands atouts de notre pays. Il incombe aux institutions d'attirer dans leurs rangs les membres des deux communautés et de leur offrir un travail à la hauteur de leurs attentes.

Tout comme la population canadienne, la fonction publique vieillit. Bon nombre de fonctionnaires atteindront bientôt l'âge de la retraite. Il sera alors essentiel de disposer d'un cadre de gestion des ressources humaines à la fois souple et innovateur pour remplacer les employés qui quitteront la fonction publique, et de se doter de mécanismes nécessaires afin de transmettre leur bagage de connaissances à la prochaine génération.

14. Pour plus de précisions, consultez le site des langues officielles www.tbs-sct.gc.ca/ollo.

Depuis maintenant plusieurs années, la composition linguistique de la fonction publique reflète en général celle de la société canadienne. La participation des anglophones et des francophones dans l'ensemble des organismes assujettis à la *Loi* demeure la même. Au 31 mars 2002, on comptait 27 p. 100 de francophones et 72 p. 100 d'anglophones[15].

Lorsque nous pensons à la relève à la fonction publique, il est intéressant de constater que beaucoup de jeunes Canadiens considèrent le bilinguisme, et même le trilinguisme, comme un passeport qui leur permet d'élargir leurs horizons et d'obtenir de meilleurs emplois. En 2001, un sondage national effectué par le Centre de recherche et d'information sur le Canada indiquait que les jeunes de 18 à 24 ans sont davantage enclins à être favorables au bilinguisme. Fait important, 91 p. 100 de ces jeunes appuyaient la politique sur les langues officielles du gouvernement du Canada contre 77 p. 100 chez les répondants de 55 ans et plus. Ce chiffre est très encourageant et inspirera le Secrétariat dans l'élaboration des politiques qui seront mises de l'avant pour moderniser la fonction publique. À cet égard, il est important de continuer à investir dans les programmes d'immersion et de formation linguistique.

Je l'ai répété à maintes reprises : la fonction publique se doit d'être à l'image de la société canadienne afin de mieux la servir. Or, alors que les francophones sont bien représentés à la fonction publique, la situation est différente pour les anglophones dans les bureaux du Québec, à l'extérieur de la région de la capitale nationale.

Au 31 mars 2002, 7,5 p. 100 des employés de la fonction publique fédérale au Québec étaient anglophones[16], alors qu'ils constituent 13 p. 100 de la population du Québec. Le Conseil fédéral du Québec collabore avec le Quebec Community Groups Network afin d'améliorer le recrutement et le maintien en poste des fonctionnaires anglophones. Parmi les efforts entrepris, mentionnons le plan d'action élaboré conjointement par des ministères et des associations anglophones regroupés sous le Working Group Forum. Les activités du Forum ont été coordonnées par la Commission de la fonction publique du Canada, région du Québec.

Plusieurs institutions se disent conscientes d'un tel déséquilibre et comptent y remédier. Voici quelques initiatives qui témoignent de leur engagement en ce qui a trait à la participation équitable.

- Développement des ressources humaines Canada, à l'instar de quelques autres ministères, a adopté un plan d'action en vue d'attirer des candidats des deux communautés linguistiques dans la région du Québec. Ce plan inclut

15. Pour plus de précisions, se reporter au tableau 16.
16. Pour plus de précisions, se reporter au tableau 12.

des objectifs précis à atteindre et l'obligation d'en rendre compte. À titre d'exemple, le Ministère a élargi les zones de sélection; il a rencontré les associations de langue officielle en situation minoritaire pour promouvoir les occasions d'emploi; il a contacté les établissements d'enseignement bilingue ou de langue officielle de la minorité; il a créé un bassin d'employés ayant un haut niveau de connaissance des deux langues officielles pour agir en tant que membre du jury de sélection; et il a publié des avis dans la presse de langue officielle minoritaire.

- Développement économique Canada pour la région du Québec a procédé, au cours de la dernière année, à un recrutement de nouveaux employés provenant de la communauté minoritaire. Ceux-ci se retrouvent à différents niveaux hiérarchiques de l'organisation.
- La Commission nationale des libérations conditionnelles se lance le défi d'attirer plus d'anglophones dans la région du Québec pour l'exercice 2002-2003.

Ces mesures ont permis d'engager plusieurs employés anglophones au cours de la période visée.

VI. Une prise en charge accrue des langues officielles

Il y a eu des progrès et la bonne volonté ne manque pas. Il faut continuer. Des études ont démontré que les Canadiens veulent que les programmes et les services répondent davantage à leurs besoins et à leurs préoccupations. Nous y travaillons. Pour mieux s'adapter aux valeurs permettant d'effectuer un changement de culture durable dans le cadre de la relance et aussi pour mieux répondre aux attentes des Canadiens, le Secrétariat s'est restructuré.

Je suis heureuse de constater que les institutions fédérales ont fait preuve d'une plus grande prise en charge des langues officielles. Les bilans annuels en témoignent. Comme je l'ai indiqué précédemment, les institutions prennent des mesures, principalement dans le domaine de la langue de travail. La qualité de la langue française a retenu l'attention de plusieurs d'entre elles. À cette fin, plusieurs institutions ont créé un comité directeur pour vérifier la qualité linguistique de leurs sites Internet et intranet.

Les sites intranet sont des moyens de communication très prisés par plusieurs institutions pour informer les employés des cours qui sont offerts ou pour présenter des exercices d'auto-apprentissage de la première langue ou en langue seconde. Les institutions y publient aussi des articles sur les langues officielles. Ces nouvelles façons de faire deviennent de plus en plus populaires.

En outre, pour évaluer leur rendement en matière de langues officielles, certaines institutions font appel au soutien de la communauté locale. À titre d'exemple, voici deux initiatives de l'Agence des douanes et du revenu du Canada :

- Le Bureau des douanes du passage frontalier Windsor–St-Clair demande aux francophones traversant régulièrement la frontière aux postes désignés bilingues de leur fournir de la rétroaction directe sur l'offre active de service.
- À l'Ouest du pays, le coordonnateur de la formation de Vérification et Exécution, du Bureau des services fiscaux du Nord de la Colombie-Britannique et du Yukon, a travaillé en collaboration avec le Centre d'emploi francophone en donnant de la formation et des conseils sur la façon de faire des demandes d'emploi en direct.

La situation du bilinguisme à Air Canada a fait couler beaucoup d'encre. Je note toutefois que, au cours de la dernière année, la Société a su relever les défis de taille qui n'ont pas manqué de se présenter. Le Secrétariat a constaté la bonne volonté de la Société dans un contexte de haute concurrence des marchés, fragilisé après les événements du 11 septembre 2001. En effet, l'intégration d'une forte proportion d'employés unilingues assignés au service au public provenant des lignes aériennes Canadien International a contribué à une dilution importante des effectifs bilingues d'Air Canada. Celle-ci met en place un plan d'action qui fait valoir l'engagement personnel de son président et chef de direction, en plus de rehausser grandement la visibilité et l'importance accordées aux langues officielles. S'y ajoute la signature, en novembre 2001, du protocole d'accord visant les services au sol dans les aéroports, lequel permettra un meilleur déploiement des ressources bilingues.

Quant à Air Canada Jazz, le nouveau transporteur issu du regroupement de quatre transporteurs aériens régionaux, soit AirBC, Air Nova, Air Ontario et Canadien Régional, l'entreprise a mis au point, dès ses débuts, des mesures pour lui permettre de se conformer à la *Loi*. Ainsi l'engagement de la direction s'est concrétisé par la signature et la mise en place d'un plan d'action incluant la formation linguistique des agents de bord et de tous les agents du service à la clientèle travaillant aux aéroports où la demande de services bilingues est importante. De plus, la signature en janvier 2002 d'une lettre d'entente entre le transporteur et le syndicat des agents de bord permettra à Air Canada Jazz d'établir des lignes bilingues et d'y affecter du personnel en tenant compte de leurs compétences linguistiques.

En ce qui a trait aux aéroports, les rapports des vérifications effectuées par le Secrétariat dans les sept principaux aéroports, Vancouver, Calgary, Winnipeg, Toronto (Pearson), Montréal (Dorval), Halifax et Moncton, ont été publiés en juillet 2001. Elles portaient sur l'offre active et la prestation des services ainsi que sur l'affichage à l'intérieur et à l'extérieur des aéroports, qu'il s'agisse de services fournis par les administrations aéroportuaires mêmes, par des tiers conventionnés ou par des ministères ou organismes du gouvernement fédéral.

VII. Des activités de sensibilisation bien ciblées

La sensibilisation auprès des différents clients est une activité quotidienne au Secrétariat. Il a offert au cours de l'année une gamme d'activités visant à renseigner les fonctionnaires qui travaillent directement avec le public et les gestionnaires fédéraux de tout le pays sur les objectifs du gouvernement en matière de langues officielles. Ainsi, le Secrétariat a donné 37 séances d'information sur le service au public et des ateliers sur la langue de travail à 387 participants, principalement dans la région de la capitale nationale, au Québec et en Ontario. Ces activités de sensibilisation sont toujours bien accueillies, car elles permettent d'adapter les ateliers aux besoins des participants et de répondre à leurs préoccupations.

Au cours de la période visée, le Secrétariat a rendu publique la version annotée de la *Loi sur les langues officielles*. Ce document, révisé en partenariat avec Justice Canada, fournit non seulement le texte de la *Loi* mais aussi des explications qui permettent aux non-spécialistes de mieux comprendre son application.

Les cours d'initiation aux langues officielles, dispensés d'un bout à l'autre du pays aux membres du réseau des langues officielles par Formation et Perfectionnement Canada (Commission de la fonction publique), se donnent à raison de cinq à six fois par année. Le contenu en sera révisé au cours de l'année 2002-2003 afin de mieux refléter les valeurs et l'orientation qui se dégageront des activités et des projets pilotes dont j'ai parlé dans ce rapport.

Le réseautage et les échanges continuent d'être très prisés. En février 2002, les employés des ministères, organismes et sociétés d'État ont assisté à un atelier sur les bonnes pratiques en matière de langues officielles. L'atelier a connu un succès retentissant. Il leur a permis d'étudier l'expertise développée par certains en vue de l'adapter à la situation de chacun. Les échanges de bonnes pratiques sont de plus en plus fréquents. Certaines pratiques sont aussi affichées sur le site Web des langues officielles du Secrétariat pour en permettre une plus grande diffusion. Voici quelques exemples :

- La Société canadienne d'hypothèques et de logement a mis au point il y a quelques années un outil pour aider les gestionnaires à établir la désignation linguistique[17] d'un poste et choisir le profil linguistique qui correspond (niveau A, B ou C). Le *profileur linguistique* est maintenant utilisé par d'autres institutions et continue d'être un outil vedette que chacun adapte selon ses besoins.
- À Pêches et Océans Canada, le partage des bonnes pratiques est chose commune. Les gestionnaires collaborent le plus possible aux forums ou ateliers de formation des maîtres d'œuvre ministériels, des conseils fédéraux ou d'autres partenaires tout en se faisant un point d'honneur de présenter les dernières initiatives. Cette façon de faire accroît la visibilité des langues officielles.
- Bon nombre d'institutions, entre autres Statistique Canada, Travaux publics et Services gouvernementaux Canada, Affaires indiennes et du Nord Canada et le ministère des Finances Canada, remettent depuis plusieurs années des prix ou des certificats afin de reconnaître la contribution exceptionnelle de leurs employés en ce qui a trait à l'utilisation des langues officielles. D'autres institutions comme le ministère de la Justice Canada et le Conseil national de recherches Canada ont emboîté le pas et ont décerné au cours de l'année leur premier prix des langues officielles. C'est là une pratique dont je me réjouis et j'espère que d'autres institutions s'en inspireront.

Afin d'intégrer davantage les langues officielles à la gestion quotidienne des institutions, le Secrétariat continue de maintenir et de développer ses réseaux de communication et d'échange avec les ministères et organismes, tels que le réseau des champions des langues officielles, les comités consultatifs des ministères et des sociétés d'État, les conseils fédéraux régionaux et le Comité de gestion du Programme d'administration de la justice dans les deux langues officielles. La participation à ces multiples comités lui permet de mieux canaliser ses énergies dans la dynamique de relance du Programme des langues officielles.

Un autre exemple est celui du Comité de concertation interministérielle sur les industries de la langue. Le comité a pour mandat de mobiliser les principaux intervenants au gouvernement fédéral. Il vise à constituer un lieu d'échange afin de créer une synergie dans l'action menée auprès des industries de la langue au Canada en vue d'en assurer le développement durable, d'établir une stratégie de concertation et de proposer une démarche visant à favoriser leur développement et le renforcement de leurs capacités.

17. Pour plus de précisions, se reporter au tableau 1.

Le Secrétariat préside le Comité de concertation. Les industries de la langue englobent la rédaction, la traduction, l'interprétation (y compris l'interprétation gestuelle) et la terminologie, toutes les technologies langagières (traitement de la parole, reconnaissance et synthèse de la voix), le traitement automatique de la langue écrite ou parlée, la gestion électronique des documents, la technologie et les différents logiciels d'application, ainsi que la formation et la recherche. L'augmentation grandissante de la demande de service dans les deux langues officielles et le potentiel économique que représentent ces industries font de ce dossier une des priorités du gouvernement.

Le Secrétariat est également fier d'être en partenariat avec d'autres organismes, dont le Centre national de recherches Canada, le ministère de la Justice Canada, Patrimoine canadien, le Commissariat aux langues officielles et le Réseau international francophone d'aménagement linguistique, pour une autre initiative. Il s'agit du Site de l'aménagement linguistique au Canada (SALIC)[18]. Le Secrétariat agit à titre de coordonnateur du SALIC. Ce site a été lancé officiellement en mars 2002 dans le cadre du lancement des Rendez-vous de la Francophonie. L'aménagement linguistique se rapporte à l'organisation globale de la langue sur un territoire donné. Il s'agit d'une activité qui favorise la mise en place d'outils servant à répondre à différents besoins linguistiques. Ce domaine sera appelé à se développer dans les années à venir.

VIII. Les communautés – bâtir en prévision de l'avenir

Nous le savons tous, les communautés de langue officielle en situation minoritaire sont très vivantes. Cette année, par exemple, la Fédération des communautés francophones et acadienne du Canada (FCFA) a célébré ses 25 ans d'existence. Au cours des dernières années, j'ai eu la chance d'effectuer de nombreux voyages partout au Canada. Je peux vous affirmer sans l'ombre d'un doute que l'esprit francophone se porte bien, d'un océan à l'autre; c'est le cas dans les petits villages comme dans les grandes villes. Dans tous ces endroits, j'ai observé le même sentiment de fierté, de confiance et d'optimisme qui anime tous les représentants des communautés francophones. Les anglophones au Québec ne sont pas en reste. J'ai aussi noté leur profond désir de bâtir en prévision de l'avenir.

Je ne peux souligner assez l'importance des services aux communautés. Et lorsqu'il s'agit, entre autres, de la santé des personnes, la communication devient un élément essentiel d'un service de qualité. Santé Canada a participé activement aux travaux du

18. Pour plus d'informations, veuillez consulter www.salic-slmc.ca

Comité consultatif des communautés francophones en situation minoritaire, en collaboration avec la Fédération des communautés. Outre le rapport qu'il a déposé au ministre de la Santé, en septembre 2001, le Comité a produit une vidéocassette de sensibilisation sur des initiatives qui pourraient être prises pour améliorer les soins de santé aux francophones du pays.

Le gouvernement du Canada est déterminé à jouer un rôle constructif et central dans le processus permettant d'assurer la vitalité de notre francophonie au pays et son rayonnement sur la scène internationale. Il a réitéré son engagement à appuyer les communautés et à établir des partenariats avec elles en vue de leur fournir les outils nécessaires pour se développer.

Le Secrétariat favorise le développement des communautés[19]. Il collabore ainsi avec les conseils fédéraux régionaux à l'élaboration et la mise en œuvre de plans d'action et de divers projets régionaux. Au cours de l'année, il a entre autres :

- intensifié ses activités visant à appuyer les champions dans leur mission de rehausser la visibilité du Programme des langues officielles;
- vérifié que les présentations au Conseil du Trésor soumises par les institutions tenaient compte des obligations de ces dernières en matière de langues officielles en ce qui a trait aux projets touchant les communautés ;
- continué de veiller à ce que les politiques mises de l'avant tiennent compte des objectifs du gouvernement en matière de développement des communautés et de promotion de la dualité linguistique;
- participé aux discussions devant mener à l'élaboration du Protocole d'entente entre le gouvernement du Canada et la Table communautaire du Comité national de développement des ressources humaines pour la communauté minoritaire anglophone du Québec;
- organisé, en partenariat avec les communautés, des activités avec les champions des langues officielles dans les régions afin de mieux faire connaître les besoins de développement des communautés concernées à ces représentants de haut niveau des institutions fédérales.

19. Le Secrétariat appuie Patrimoine canadien dans ses efforts visant à favoriser l'épanouissement des communautés de langue officielle en situation minoritaire, et à promouvoir la pleine reconnaissance et l'usage du français et de l'anglais dans la société canadienne.

IX. Ce n'est qu'un début!

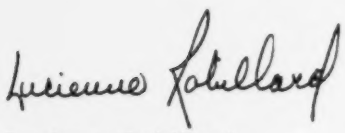
Monsieur le Président, je pense que nous sommes sur la bonne voie. La relance du Programme des langues officielles est enclenchée, et ce n'est qu'un début! Les projets pilotes qui sont en marche offrent des pistes prometteuses. Il faut s'attendre à ce qu'ils se multiplient à une cadence accélérée dans les années à venir. Il faut bien comprendre que tous ces projets, toutes ces politiques et toutes ces initiatives s'inscrivent dans une continuité qui vise à promouvoir la dualité linguistique au Canada et à faire de la fonction publique du Canada l'une des plus enviées dans le monde. L'engagement du gouvernement à cet égard demeure indéfectible.

À la suite de la diffusion des données du recensement de 2001 sur la première langue officielle parlée, les institutions assujetties à la *Loi* procéderont à une mise à jour de l'application à leurs bureaux des dispositions du *Règlement sur les langues officielles – communications avec le public et prestation de services*. Cet exercice de grande envergure sera suivi de près par le Secrétariat, et les résultats seront attendus avec un vif intérêt par les communautés linguistiques partout au pays.

Le plan d'action sur les langues officielles qui sera déposé en 2003 amènera certainement la fonction publique à se transformer. Le changement durable proposé s'installera progressivement. Des efforts seront exigés de la part de nos gestionnaires et nos fonctionnaires. Des mesures spécifiques toucheront la formation, la modernisation de la gestion des ressources humaines et les industries de la langue.

La dualité linguistique est, à bien des égards, aussi intimement liée à notre identité collective que nos institutions démocratiques et juridiques et que nos programmes sociaux. Peu de pays ont l'avantage du Canada de posséder comme langues officielles deux langues internationales. C'est là un atout sur lequel il faut miser. Ensemble, nous pouvons et nous devons faire mieux pour faire progresser le bilinguisme à la fonction publique fédérale et au Canada. Le compromis n'est pas une option.

La présidente du Conseil du Trésor,



Lucienne Robillard

ANNEXE STATISTIQUE

Liste des tableaux

Les tableaux qui suivent regroupent trois catégories : A, B et C.

A. Personnel des institutions dont le Conseil du Trésor est l'employeur, ce qui comprend certains employés de la GRC et de la Défense nationale

1. Exigences linguistiques des postes dans la fonction publique
2. Postes bilingues et bassin d'employés bilingues dans la fonction publique
3. Exigences linguistiques des postes dans la fonction publique, par région
4. Postes bilingues dans la fonction publique – situation linguistique des titulaires
5. Postes bilingues dans la fonction publique – niveaux requis en langue seconde
6. Service au public – postes bilingues dans la fonction publique – situation linguistique des titulaires
7. Service au public – postes bilingues dans la fonction publique – niveaux requis en langue seconde
8. Langue de travail – services internes – postes bilingues dans la fonction publique – situation linguistique des titulaires
9. Langue de travail – services internes – postes bilingues dans la fonction publique – niveaux requis en langue seconde
10. Langue de travail – surveillance – postes bilingues dans la fonction publique – situation linguistique des titulaires
11. Langue de travail – surveillance – postes bilingues dans la fonction publique – niveaux requis en langue seconde
12. Participation des anglophones et des francophones par région dans la fonction publique
13. Participation des anglophones et des francophones par catégorie professionnelle dans la fonction publique

B. Personnel des sociétés d'État et autres organismes dont le Conseil du Trésor n'est pas l'employeur, y compris les membres civils et réguliers de la GRC, les membres des Forces canadiennes et les organismes privatisés

14. Participation des anglophones et des francophones par région : GRC et institutions et organismes pour lesquels le Conseil du Trésor n'est pas l'employeur

15. Participation des anglophones et des francophones par catégorie professionnelle ou catégorie équivalente : GRC et institutions et organismes pour lesquels le Conseil du Trésor n'est pas l'employeur

15.A Participation des anglophones et des francophones au sein des Forces canadiennes

15.B Participation des anglophones et des francophones au sein des membres réguliers de la GRC

C. Tous les organismes assujettis à la *Loi sur les langues officielles*

16. Participation des anglophones et des francophones dans l'ensemble des organismes assujettis à la *Loi*

17. Répartition des bureaux et points de service au Canada

18. Répartition des bureaux et points de service bilingues au Canada selon le type de dispositions réglementaires

19. Répartition de l'ensemble des organismes assujettis à la *Loi*

Sources des données

Il y a trois sources de données :

- Le système d'information sur les postes[20] et la classification (SIPC) pour les institutions dont le Conseil du Trésor est l'employeur;
- Le système d'information sur les langues officielles (SILO II) pour les autres institutions dont les sociétés d'État, la GRC et les Forces canadiennes;
- Burolis : répertoire officiel de bureaux et points de service.

L'année de référence des données présentées dans les tableaux statistiques diffère selon le système, soit au 31 mars 2002 pour le SIPC et Burolis, et le 31 décembre 2001 pour le SILO II.

Interprétation et validité des données

Certaines données historiques sont mentionnées, mais en raison des modifications apportées au cours des années (par exemple, la création, la transformation ou de la dissolution de certains ministères et organismes), on ne peut pas toujours les comparer.

Notes et définitions techniques

Dans certains tableaux, les données sur la fonction publique comprennent une colonne « Dossiers incomplets » qui regroupe les dossiers pour lesquels certaines données sont manquantes.

Afin d'alléger la présentation des tableaux, les chiffres ont été arrondis à l'unité près.

20. Par « poste » il faut entendre les postes dotés pour une durée indéterminée ou une durée déterminée de trois mois ou plus selon les données disponibles au 31 mars 2002.

TABLEAU 1

Exigences linguistiques des postes dans la fonction publique

Dans la fonction publique fédérale, les postes sont désignés bilingues ou unilingues, selon leurs exigences particulières et les catégories suivantes :

- ***bilingue :*** poste dont l'ensemble ou une partie des fonctions doivent être exercées en français et en anglais;
- ***anglais essentiel :*** poste dont toutes les fonctions doivent être exercées en anglais;
- ***français essentiel :*** poste dont toutes les fonctions doivent être exercées en français;
- ***anglais ou français essentiel (poste réversible) :*** poste dont toutes les fonctions peuvent être exercées en anglais ou en français indifféremment.

Année	*Bilingues*	*Anglais essentiel*	*Français essentiel*	*Anglais ou français ess.*	*Dossiers incomplets*	*Total*
1978	25 %	60 %	8 %	7 %	0 %	
	52 300	128 196	17 260	14 129	0	211 885
1984	28 %	59 %	7 %	6 %	0 %	
	63 163	134 916	16 688	13 175	0	227 942
2001	37 %	52 %	5 %	5 %	1 %	
	54 952	77 087	7 915	7 254	1 176	148 384
2002	37 %	51 %	6 %	5 %	1 %	
	59 790	81 823	8 977	8 380	978	159 948

Source : Système d'information sur les postes et la classification (SIPC)

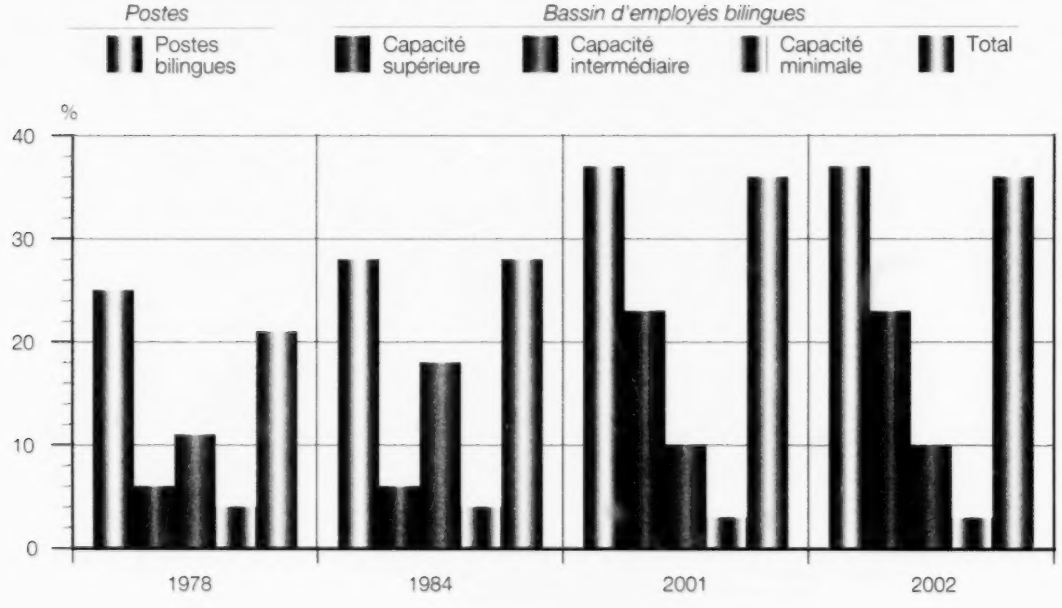
TABLEAU 2

Postes bilingues et bassin d'employés bilingues dans la fonction publique

La détermination des profils linguistiques des postes et l'évaluation linguistique des employés fédéraux s'effectuent selon trois niveaux de capacité :

- niveau A : capacité minimale;
- niveau B : capacité intermédiaire;
- niveau C : capacité supérieure.

L'évaluation porte sur les trois compétences suivantes : lecture, écriture et interaction orale (compréhension et expression). Les résultats indiqués dans ce tableau sont fondés sur les résultats de tests en interaction orale administrés dans le cadre de l'ELS (Évaluation de langue seconde).



Source : SIPC

TABLEAU 3

Exigences linguistiques des postes dans la fonction publique, par région

La rubrique ***postes unilingues*** constitue la somme des trois catégories suivantes : anglais essentiel, français essentiel et anglais ou français essentiel.

Les postes occupés à l'étranger par rotation, qui relèvent pour la plupart du ministère des Affaires étrangères et du Commerce international, sont unilingues et les exigences linguistiques sont établies à partir de la capacité linguistique des titulaires plutôt qu'en fonction des exigences des postes.

Région	*Postes bilingues*	*Postes unilingues*	*Dossiers incomplets*	*Total*
Ouest et Nord du Canada	4 % 1 553	96 % 33 513	0 % 21	35 087
Ontario (sauf RCN)	10 % 1 974	90 % 18 302	0 % 19	20 295
Région de la capitale nationale	63 % 40 694	36 % 23 216	1 % 654	64 564
Québec (sauf RCN)	57 % 11 471	43 % 8 573	0 % 92	20 136
Nouveau-Brunswick	46 % 2 506	52 % 2 795	2 % 85	5 386
Autres provinces de l'Atlantique	10 % 1 347	89 % 11 732	1 % 107	13 186
À l'étranger (capacité linguistique)	78 % 1 009	22 % 285	0 % 0	1 294
Région non spécifiée	0 % 0	0 % 0	0 % 0	0

Source : SIPC

TABLEAU 4

Postes bilingues dans la fonction publique
Situation linguistique des titulaires

La situation linguistique des titulaires de postes comporte deux catégories :

1. ***Satisfont***, ce qui signifie que les titulaires de ces postes satisfont aux exigences linguistiques du poste qu'ils occupent.
2. ***Ne satisfont pas***, laquelle se divise en **deux** sous-catégories :
   - Titulaires **exemptés** de satisfaire aux exigences linguistiques de leur poste. Dans certaines circonstances, la politique gouvernementale permet à un employé de :
     - poser sa candidature à un poste bilingue doté de façon non impérative sans s'engager à satisfaire aux exigences linguistiques du poste. Il s'agit en général de personnes ayant de longs états de service, d'employés qu'un handicap empêche d'apprendre une langue seconde, ou encore d'employés touchés par une réorganisation ou une priorité statutaire;
     - continuer à occuper un poste bilingue sans avoir à satisfaire aux nouvelles exigences linguistiques de ce poste. Cette situation s'applique aux titulaires de postes unilingues réidentifiés comme bilingues ou aux titulaires de postes bilingues dont les exigences linguistiques sont révisées à la hausse.
   - Titulaires qui **doivent satisfaire** aux exigences linguistiques de leur poste aux termes du *Décret d'exclusion sur les langues officielles dans la fonction publique* découlant de la *Loi sur l'emploi dans la fonction publique*. Ce décret accorde deux ans aux employés pour acquérir les compétences linguistiques requises pour leur poste.

Année	*Satisfont*	*Ne satisfont pas*		*Dossiers incomplets*	*Total*
		Exemptés	*Doivent satisfaire*		
1978	70 %	27 %	3 %	0 %	
	36 446	14 462	1 392	0	52 300
1984	86 %	10 %	4 %	0 %	
	54 266	6 050	2 847	0	63 163
2001	82 %	10 %	3 %	5 %	
	45 053	5 566	1 345	2 988	54 952
2002	84 %	8 %	3 %	5 %	
	50 180	4 847	1 490	3 273	59 790

Source : SIPC

TABLEAU 5

Postes bilingues dans la fonction publique
Niveaux requis en langue seconde

La détermination des profils linguistiques des postes s'effectuent selon trois niveaux de capacité :

- niveau A : capacité minimale;
- niveau B : capacité intermédiaire;
- niveau C : capacité supérieure.

La catégorie ***autres*** renvoie aux postes portant la cote « P » ou ne comportant aucune exigence en interaction orale dans la langue seconde. La cote « P » s'applique aux compétences spécialisées dans l'une des langues officielles ou les deux, compétence professionnelle qu'une formation linguistique ne permet pas d'acquérir (par exemple la sténographie ou la traduction).

Dans les tableaux 5, 7, 9 et 11, les niveaux requis en langue seconde (C, B, A et autres) se réfèrent à l'« interaction orale ».

Année	*Niveau C*	*Niveau B*	*Niveau A*	*Autres*	*Total*
1978	7 %	59 %	27 %	7 %	
	3 771	30 983	13 816	3 730	52 300
1984	8 %	76 %	13 %	3 %	
	4 988	47 980	8 179	2 016	63 163
2001	27 %	68 %	2 %	3 %	
	14 801	37 318	1 074	1 759	54 952
2002	28 %	67 %	2 %	3 %	
	16 576	40 213	1 139	1 862	59 790

Source : SIPC

TABLEAU 6

Service au public – postes bilingues dans la fonction publique

Situation linguistique des titulaires

Ce tableau porte sur la situation linguistique des titulaires de postes devant servir le public dans les deux langues officielles. Les deux catégories ***Satisfont*** et ***Ne satisfont pas*** sont définies dans la description du tableau 4.

Année	*Satisfont*	*Ne satisfont pas*		*Dossiers incomplets*	*Total*
		Exemptés	*Doivent satisfaire*		
1978	70 %	27 %	3 %	0 %	
	20 888	8 016	756	0	29 660
1984	86 %	9 %	5 %	0 %	
	34 077	3 551	1 811	0	39 439
2001	81 %	11 %	3 %	5 %	
	28 369	3 872	923	1 833	34 997
2002	84 %	8 %	3 %	5 %	
	32 084	3 200	1 024	2 061	38 369

Source : SIPC

TABLEAU 7

Service au public – postes bilingues dans la fonction publique
Niveaux requis en langue seconde

Ce tableau indique les niveaux requis en langue seconde pour les postes bilingues où il est nécessaire de servir le public dans les deux langues officielles. La définition des niveaux de compétence linguistique (C, B, A et autres) figure dans la description du tableau 5.

Année	*Niveau C*	*Niveau B*	*Niveau A*	*Autres*	*Total*
1978	9 %	65 %	24 %	2 %	
	2 491	19 353	7 201	615	29 660
1984	9 %	80 %	10 %	1 %	
	3 582	31 496	3 872	489	39 439
2001	29 %	68 %	2 %	1 %	
	10 262	23 803	592	340	34 997
2002	30 %	67 %	2 %	1 %	
	11 647	25 773	649	300	38 369

Source : SIPC

TABLEAU 8

Langue de travail – services internes – postes bilingues dans la fonction publique

Situation linguistique des titulaires

Ce tableau fait état de la situation linguistique des titulaires de postes bilingues qui offrent seulement des services internes à la fonction publique, c'est-à-dire les postes dont les fonctions incluent la prestation dans les deux langues officielles de services personnels (par exemple, la paye) ou de services centraux (par exemple, les bibliothèques), dans la région de la capitale nationale et dans les régions désignées bilingues aux fins de la langue de travail selon la *Loi**. Les deux catégories ***Satisfont*** et ***Ne satisfont pas*** sont définies dans la description du tableau 4.

Année	*Satisfont*	*Ne satisfont pas*		*Dossiers incomplets*	*Total*
		Exemptés	*Doivent satisfaire*		
1978	65 %	32 %	3 %	0 %	
	11 591	5 626	565	0	17 782
1984	85 %	11 %	4 %	0 %	
	20 050	2 472	1 032	0	23 554
2001	83 %	9 %	2 %	6 %	
	16 206	1 674	408	1 141	19 429
2002	84 %	8 %	2 %	6 %	
	17 927	1 629	464	1 187	21 207

* *Les régions bilingues aux fins de la langue de travail comprennent la région de la capitale nationale, le Nouveau-Brunswick, certaines parties du Nord et de l'Est de l'Ontario, la région de Montréal, certaines parties des Cantons de l'Est, de la Gaspésie et l'Ouest du Québec.*

Source : SIPC

TABLEAU 9

Langue de travail – services internes – postes bilingues dans la fonction publique

Niveaux requis en langue seconde

Ce tableau indique les niveaux requis en langue seconde pour les postes bilingues qui offrent seulement des services internes à la fonction publique. La définition des niveaux de compétence linguistique (C, B, A et autres) figure dans la description du tableau 5.

Année	*Niveau C*	*Niveau B*	*Niveau A*	*Autres*	*Total*
1978	7 %	53 %	31 %	9 %	
	1 225	9 368	5 643	1 546	17 782
1984	6 %	70 %	18 %	6 %	
	1 402	16 391	4 254	1 507	23 554
2001	23 %	68 %	2 %	7 %	
	4 400	13 201	465	1 363	19 429
2002	23 %	68 %	2 %	7 %	
	4 879	14 343	477	1 508	21 207

Source : SIPC

TABLEAU 10

Langue de travail – surveillance – postes bilingues dans la fonction publique

Situation linguistique des titulaires

Ce tableau fait état de la situation linguistique des titulaires de postes bilingues qui comportent des responsabilités de surveillance dans les deux langues officielles. Les deux catégories ***Satisfont*** et ***Ne satisfont pas*** sont définies dans la description du tableau 4.

Année	*Satisfont*	*Ne satisfont pas*		*Dossiers incomplets*	*Total*
		Exemptés	*Doivent satisfaire*		
1978	64 %	32 %	4 %	0 %	
	9 639	4 804	567	0	15 010
1984	80 %	15 %	5 %	0 %	
	14 922	2 763	1 021	0	18 706
2001	80 %	9 %	6 %	5 %	
	9 947	1 065	702	669	12 383
2002	82 %	7 %	6 %	5 %	
	10 801	992	747	665	13 205

Source : SIPC

TABLEAU 11

Langue de travail – surveillance – postes bilingues dans la fonction publique
Niveaux requis en langue seconde

Ce tableau indique le niveau de compétence requis en langue seconde pour les postes de surveillants. Toutefois, puisqu'un poste peut être désigné bilingue à plus d'un égard (par exemple, le service au public et la surveillance), la somme des postes des tableaux 7, 9 et 11 ne correspond pas nécessairement au nombre de postes bilingues figurant au tableau 5.

Année	*Niveau C*	*Niveau B*	*Niveau A*	*Autres*	*Total*
1978	12 %	66 %	21 %	1 %	
	1 865	9 855	3 151	139	15 010
1984	11 %	79 %	9 %	1 %	
	2 101	14 851	1 631	123	18 706
2001	45 %	54 %	1 %	0 %	
	5 570	6 688	85	40	12 383
2002	47 %	52 %	1 %	0 %	
	6 257	6 814	82	52	13 205

Source : SIPC

TABLEAU 12

Participation des anglophones et des francophones par région dans la fonction publique

Les termes « anglophones » et « francophones » désignent les employés en fonction de leur première langue officielle. La première langue officielle est la langue déclarée par l'employé comme étant celle à laquelle il s'identifie le mieux (c'est-à-dire la langue officielle dans laquelle une personne est généralement la plus compétente).

	1978		*1984*		*2001*		*2002*	
Région	*Anglo.*	*Franco.*	*Anglo.*	*Franco.*	*Anglo.*	*Franco.*	*Anglo.*	*Franco.*
Canada et à l'étranger	75 %	25 %	72 %	28 %	69 %	31 %	69 %	31 %
Total	211 885		227 942		148 384		159 948	
Ouest et Nord du Canada	99 %	1 %	98 %	2 %	98 %	2 %	98 %	2 %
Total	49 395		52 651		33 003		35 087	
Ontario (sauf RCN)	97 %	3 %	95 %	5 %	95 %	5 %	95 %	5 %
Total	34 524		36 673		18 949		20 295	
Région de la capitale nationale	68 %	32 %	64 %	36 %	59 %	41 %	59 %	41 %
Total	70 340		75 427		58 524		64 564	
Québec (sauf RCN)	8 %	92 %	6 %	94 %	8 %	92 %	8 %*	92 %
Total	29 922		32 114		18 706		20 136	
Nouveau-Brunswick	84 %	16 %	73 %	27 %	62 %	38 %	61 %	39 %
Total	6 763		7 698		5 505		5 386	
Autres provinces de l'Atlantique	98 %	2 %	96 %	4 %	95 %	5 %	96 %	4 %
Total	19 212		21 802		12 715		13 186	
À l'étranger	76 %	24 %	74 %	26 %	71 %	29 %	71 %	29 %
Total	1 729		1 577		982		1 294	

* *Au 31 mars 2002, la participation des anglophones au Québec (excluant la RCN) était de 1 512 employés, comparativement à 1 413 l'année précédente. Ce chiffre diffère de celui-ci mentionné à la page 19 du Rapport, car il a été arrondi.*

Source : SIPC

TABLEAU 13

Participation des anglophones et des francophones par catégorie professionnelle dans la fonction publique

Les termes « anglophones » et « francophones » désignent les employés en fonction de leur première langue officielle. La première langue officielle est la langue déclarée par l'employé comme étant celle à laquelle il s'identifie le mieux (c'est-à-dire la langue officielle dans laquelle une personne est généralement la plus compétente).

	1978	*1984*	*2001*	*2002*
Canada				
Anglophones	75 %	72 %	69 %	69 %
Francophones	25 %	28 %	31 %	31 %
Total	211 885	227 942	148 384	159 948
Gestion				
Anglophones	82 %	80 %	73 %	72 %
Francophones	18 %	20 %	27 %	28 %
Total	1 119	4 023	3 272	3 533
Scientifique et professionnelle				
Anglophones	81 %	78 %	74 %	75 %
Francophones	19 %	22 %	26 %	25 %
Total	22 633	22 826	19 277	21 601
Administration et service extérieur				
Anglophones	74 %	71 %	64 %	64 %
Francophones	26 %	29 %	36 %	36 %
Total	47 710	56 513	56 502	62 564
Technique				
Anglophones	82 %	79 %	76 %	76 %
Francophones	18 %	21 %	24 %	24 %
Total	25 595	27 824	15 931	16 744
Soutien administratif				
Anglophones	70 %	67 %	67 %	67 %
Francophones	30 %	33 %	33 %	33 %
Total	65 931	72 057	34 282	35 340
Exploitation				
Anglophones	76 %	75 %	76 %	75 %
Francophones	24 %	25 %	24 %	25 %
Total	48 897	44 699	19 120	20 166

Source : SIPC

TABLEAU 14

Participation des anglophones et des francophones par région : GRC et institutions et organismes pour lesquels le Conseil du Trésor n'est pas l'employeur

	1991	1994	2000	2001
Canada et à l'étranger				
Anglophones	72 %	72 %	73 %	74 %
Francophones	26 %	26 %	25 %	24 %
Inconnus	2 %	2 %	2 %	2 %
Total	270 329	232 337	275 988	294 481
Ouest et Nord du Canada				
Anglophones	91 %	91 %	94 %	92 %
Francophones	6 %	6 %	4 %	4 %
Inconnus	3 %	3 %	2 %	4 %
Total	76 526	67 934	81 536	90 434
Ontario (sauf RCN)				
Anglophones	90 %	90 %	90 %	90 %
Francophones	8 %	8 %	7 %	7 %
Inconnus	2 %	2 %	3 %	3 %
Total	63 786	56 611	72 789	78 739
Région de la capitale nationale				
Anglophones	66 %	63 %	65 %	66 %
Francophones	34 %	37 %	35 %	34 %
Inconnus	0 %	0 %	0 %	0 %
Total	30 984	27 489	36 423	37 857
Québec (sauf RCN)				
Anglophones	15 %	18 %	16 %	16 %
Francophones	83 %	80 %	81 %	83 %
Inconnus	2 %	2 %	3 %	1 %
Total	50 255	45 641	51 542	53 101
Nouveau-Brunswick				
Anglophones	75 %	74 %	76 %	76 %
Francophones	23 %	24 %	24 %	24 %
Inconnus	2 %	2 %	0 %	0 %
Total	10 857	8 320	9 137	9 358
Autres provinces de l'Atlantique				
Anglophones	91 %	90 %	91 %	91 %
Francophones	9 %	10 %	8 %	8 %
Inconnus	0 %	0 %	1 %	1 %
Total	29 629	24 627	23 456	23 366
À l'étranger				
Anglophones	72 %	77 %	78 %	79 %
Francophones	28 %	23 %	21 %	21 %
Inconnus	0 %	0 %	1 %	0 %
Total	8 292	1 715	1 105	1 626

Nota : Voir l'explication des termes « anglophones » et « francophones » au tableau 12.

Source : SILO II

TABLEAU 15

Participation des anglophones et des francophones par catégorie professionnelle ou catégorie équivalente : GRC et institutions et organismes pour lesquels le Conseil du Trésor n'est pas l'employeur

	1991	*1994*	*2000*	*2001*
Canada				
Anglophones	72 %	72 %	73 %	74 %
Francophones	26 %	26 %	25 %	24 %
Inconnus	2 %	2 %	2 %	2 %
Total*	270 329**	232 337	275 988	294 481
Gestion				
Anglophones	72 %	72 %	73 %	75 %
Francophones	26 %	27 %	25 %	24 %
Inconnus	2 %	1 %	2 %	1 %
Total	7 209	16 270	7 841	8 873
Professionnels				
Anglophones	73 %	72 %	74 %	74 %
Francophones	27 %	28 %	26 %	26 %
Inconnus	0 %	0 %	0 %	0 %
Total	11 602	11 444	21 033	22 366
Spécialistes et techniciens				
Anglophones	70 %	72 %	76 %	76 %
Francophones	29 %	27 %	23 %	23 %
Inconnus	1 %	1 %	1 %	1 %
Total	17 645	15 164	48 010	53 329
Soutien administratif				
Anglophones	68 %	74 %	69 %	70 %
Francophones	30 %	26 %	30 %	29 %
Inconnus	2 %	0 %	1 %	1 %
Total	23 841	67 821	37 357	38 488
Exploitation				
Anglophones	72 %	72 %	73 %	73 %
Francophones	23 %	22 %	22 %	21 %
Inconnus	5 %	6 %	5 %	6 %
Total	92 492	50 775	89 853	98 510

* *Ce total comprend les données des tableaux 15A et 15B.*

** *Ce total comprend les 117 540 membres des Forces canadiennes pour lesquels la répartition par catégorie n'était pas disponible.*

Nota : Voir l'explication des termes « anglophones » et « francophones » au tableau 12.

Source : SILO II

TABLEAU 15.A

Participation des anglophones et des francophones au sein des Forces canadiennes
(Conseil du Trésor n'est pas l'employeur)

Les données de ce tableau sur les Forces canadiennes ont été placées dans un sous-tableau afin de donner un meilleur aperçu.

Les sous-tableaux 15.A et 15.B se rattachent au tableau 15. Ils présentent un portrait global de la participation au sein des organismes pour lesquels le Conseil du Trésor n'est pas l'employeur.

	*1991**	*1994*	*2000*	*2001*
Généraux				
Anglophones		76 %	73 %	76 %
Francophones		24 %	27 %	24 %
Inconnus		0 %	0 %	0 %
Total		96	75	72
Officiers				
Anglophones		76 %	75 %	75 %
Francophones		24 %	25 %	25 %
Inconnus		0 %	0 %	0 %
Total		16 051	12 904	13 209
Autres grades				
Anglophones		71 %	72 %	72 %
Francophones		29 %	28 %	28 %
Inconnus		0 %	0 %	0 %
Total		54 716	44 652	45 519

* *La répartition par catégorie n'était pas disponible pour les 117 540 membres des Forces canadiennes.*

Nota : Voir l'explication des termes « anglophones » et « francophones » au tableau 12.

Source : SILO II

TABLEAU 15.B

Participation des anglophones et des francophones au sein des membres réguliers de la GRC
(Conseil du Trésor n'est pas l'employeur)

Ce tableau comprend les données à l'égard des membres réguliers de la GRC. Les membres civils de la GRC sont compris dans le tableau 15. Pour en savoir davantage sur la composition de l'effectif de la GRC, prière de consulter le rapport annuel de cette institution.

	*1991**	*1994**	*2000*	*2001*
Officiers				
Anglophones			82 %	82 %
Francophones			18 %	18 %
Inconnus			0 %	0 %
Total			393	412
Sous-officiers				
Anglophones			83 %	83 %
Francophones			17 %	17 %
Inconnus			0 %	0 %
Total			4 682	4 612
Gendarmes				
Anglophones			81 %	82 %
Francophones			19 %	18 %
Inconnus			0 %	0 %
Total			9 188	9 091

* *Pour ces deux années, les données sont réparties au tableau 15.*

Nota : Voir l'explication des termes « anglophones » et « francophones » au tableau 12.

Source : SILO II

TABLEAU 16

Participation des anglophones et des francophones dans l'ensemble des organismes assujettis à la *Loi*

Ce tableau donne un aperçu de la participation des anglophones et des francophones dans l'ensemble des organismes assujettis à la *Loi*, c'est-à-dire les institutions fédérales et tous les autres organismes qui, aux termes d'une autre législation fédérale, sont assujettis à la *Loi* ou à une partie de celle-ci, par exemple, Air Canada ou les administrations aéroportuaires désignées.

	1991	*1994*	*2001*	*2002*
Anglophones	72 %	72 %	72 %	72 %
Francophones	27 %	27 %	27 %	27 %
Inconnus	1 %	1 %	1 %	1 %
Total	483 739	450 837	424 372	454 429

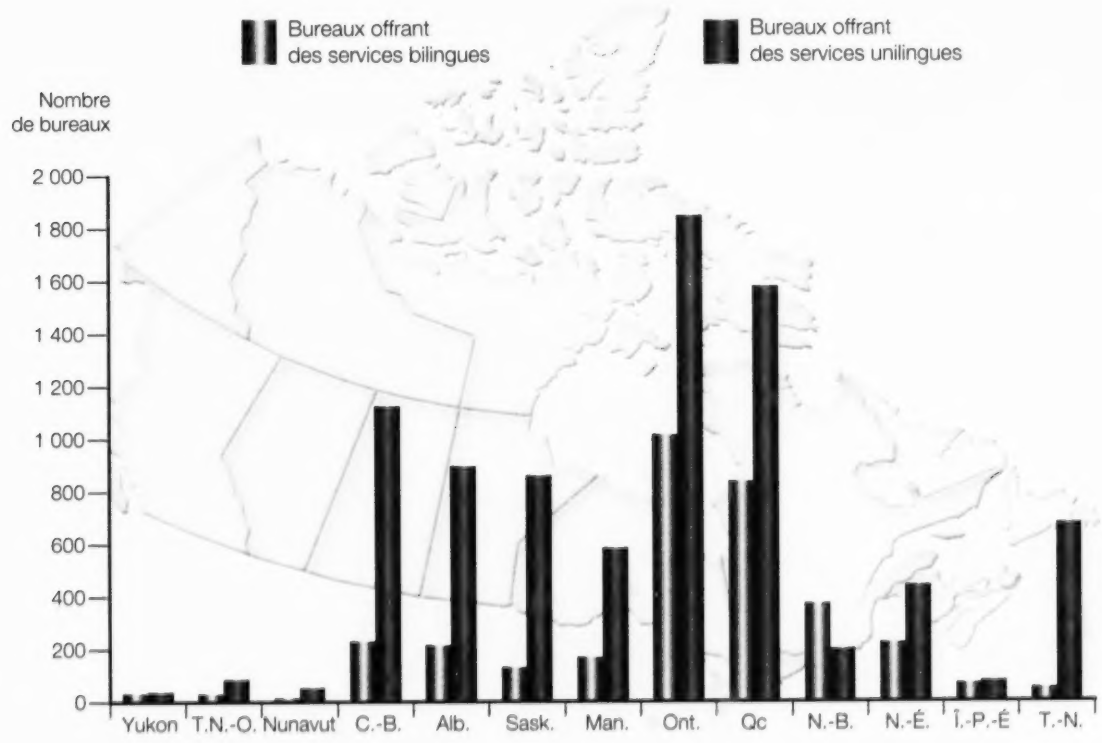
Nota : Voir l'explication des termes « anglophones » et « francophones » au tableau 12.

Source : SIPC et SILO II

TABLEAU 17

Répartition des bureaux et points de service au Canada

Ce tableau illustre, par province et territoire, la répartition des bureaux et points de service fédéraux tenus de fournir ou non leurs services dans les deux langues officielles.



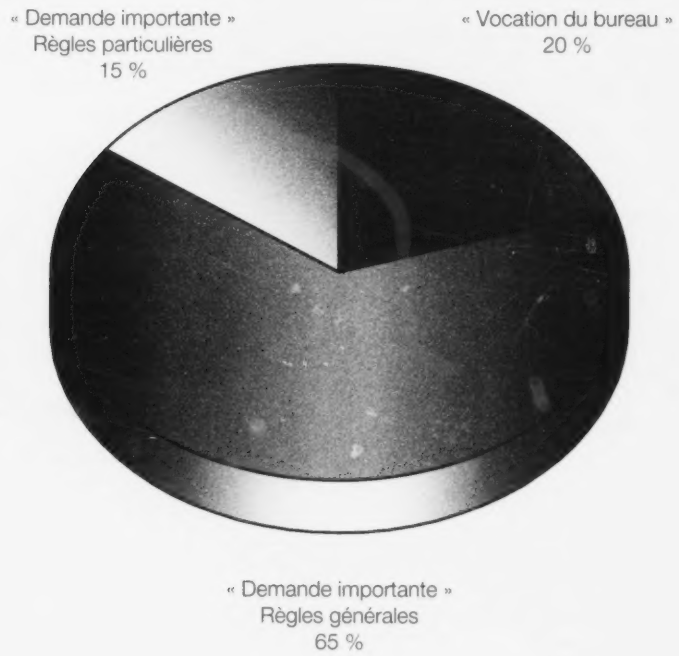
Nota : Les bureaux offrant des services unilingues en français se trouvent au Québec et ceux offrant des services unilingues en anglais, ailleurs au Canada.

Source : Burolis

TABLEAU 18

Répartition des bureaux et points de service bilingues au Canada selon le type de dispositions réglementaires

Ce tableau illustre la répartition en pourcentage des bureaux fédéraux tenus d'offrir leurs services dans les deux langues officielles, selon le type de dispositions réglementaires.

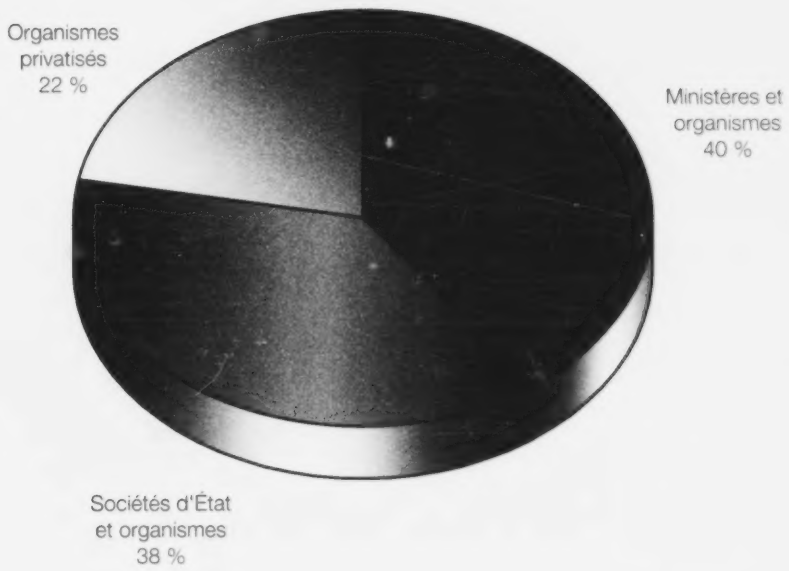


Source : Burolis

TABLEAU 19

Répartition de l'ensemble des organismes assujettis à la *Loi*

Ce tableau présente la répartition de l'ensemble des organismes assujettis à la *Loi*. À noter que le Conseil du Trésor n'est l'employeur que pour la catégorie « Ministères et organismes ».



Source : Burolis